全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

认同感，成就感，优越感
世界越来越小，时间越来越短

梁 宁◎著

成功营销要走心

粉丝经济的完美实践与执行方案

没 有 卖 不 出 的 产 品 ， 只 有 不 走 心 的 营 销

谁能真正满足来自情感的诉求，便是真正抓住了人心

北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书55188



成功营销要走心

粉丝经济的完美实践与执行方案

梁 宁◎著

北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货
www.55188.com
理想藏书55188

版权专有 侵权必究

图书在版编目（CIP）数据

成功营销，要走心 / 梁宁著 . — 北京：北京理工大学出版社，2016.5

ISBN 978-7-5682-1870-2

Ⅰ . ①成… Ⅱ . ①梁… Ⅲ . ①企业管理—市场营销学 Ⅳ . ① F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 025026 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司
社　　址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号
邮　　编 / 100081
电　　话 /（010）68914775（总编室）
（010）82562903（教材售后服务热线）
（010）68948351（其他图书服务热线）
网　　址 / http：//www.bitpress.com.cn
经　　销 / 全国各地新华书店
印　　刷 / 北京泽宇印刷有限公司
开　　本 / 710 毫米 ×1000 毫米　1/16
印　　张 / 20.5
字　　数 / 205 千字
版　　次 / 2016 年 5 月第 1 版　2016 年 5 月第 1 次印刷
定　　价 / 39.80 元

责任编辑 / 施胜娟
文案编辑 / 施胜娟
责任校对 / 周瑞红
责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题，请拨打售后服务热线，本社负责调换

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

前言

当 iPhone 横空出世时，我们问，为什么是乔布斯？当阿里巴巴赴美上市时，我们问，为什么是马云？当小米以全世界最快的速度实现 450 亿美元估值时，我们又问，为什么是雷军？是啊，为什么是这些人而不是你或我？

当下，百度、阿里巴巴、腾讯、小米，宛若四驾马车，分别以各自不同的理念和方式引领着中国互联网走向成熟和繁盛。如此一来，如何学习小米等巨头的互联网思维、营销智慧、文化基因以及用户理念，便成了创业者们不得不深思的问题。想成为下一个乔布斯、下一个马云、下一个雷军，我们首先要做的便是了解他们、学习他们、解构他们，并最终超越他们。

有人说，小米是中国商业史上前所未有的奇迹。确实是这样。在小米之前，品牌与用户之间的距离从未如此贴近，互动也从未如此广泛而深入。在小米之前，没有任何一个产品在开发时便有数十万消费者参与设计，没有任何产品在上市后几分钟内便被抢购一空，没有任何一个产品能够拥有数百万乃至上千万免费的宣传者，而这一切，小米做到了。

作为全国领先的移动互联网营销服务商，一网天下网络科技有限公司秉承着“开放、连接、用户”的经营理念，自创立以来，始终致力于为用户提供移动互联网社会化精准传播、新品牌策划、教育培训和项目落地等一站式移动互联网营销服务，通过将传统营销与移动互联网、线上传播与线下执行进行无缝连接，为用户提供立体的营销方案。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在深入研究各类互联网营销实践的同时，面向未来，一网天下怀揣着整合所有移动微商的梦想，将继续坚持自主创新，以推动中国传统企业的移动互联网化进程为己任，通过互联网领域的思维和技术、传播优势，缔造移动互联网生态新文明。在这一战略思想的指导下，一网天下推出了自身的农商平台“新农优品”，力求通过线上线下的紧密结合，实现万店联盟，打造O2O社群经济和粉丝营销的成功典范。

为了帮助广大创业者了解更多的小米营销技巧及内幕，从而更好地学习小米的创业哲学和粉丝运作技巧，同时也更加深入地探索微营销的热点和运作方式，笔者写作了本书。

本书主要从小米粉丝经营和营销运作的实践出发，分别从粉丝重要性、种子用户挖掘、粉丝平台建设、制造粉丝信仰、员工粉丝化、用产品连接粉丝、持续激发粉丝参与感、打造一流服务体验、构建粉丝归属感、强化O2O实践等多个方面切入，翔实地解析了小米在营销原则和方式上的立意和秘诀。在写作过程中，本书格外注重时代环境，以时间为节点，以众多管理名家的先进理念为依托，对比了同类公司的多项科学数据，内容真实而详尽。希望通过书中对小米营销心得的分析，为广大创业爱好者和营销工作者提供一些经验和启迪，从而提高营销格局，拓宽营销思路，更好地向成功迈进。

同时，也衷心地希望这本书能给广大读者朋友在工作和生活上带来帮助。如果您发现书中有不足之处，还请提出宝贵的意见和建议。互联网创业的路很长，我们还需要一起学习、一起创造、一起颠覆。

梁　宁

2015年5月5日

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目　录

第 1 章　走心时代，得粉丝者得天下

互联网草根创业，得屌丝者得市场 / 2

新媒体时代，粉丝是品牌宣传的主力军 / 8

米粉军团，让“米旋风”经久不息 / 13

依托粉丝，抢占移动互联的未来终端 / 17

不需要做广告，只需要做好自媒体 / 21

被逼出来的小米式营销三板斧 / 25

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 2 章　种子用户的挖掘与引爆

着眼于种子用户，而非早期用户 / 32

小米粉丝，从一个个人头拉起 / 36

以 MIUI 为爆点，黏住初始用户 / 40

用快速迭代点燃种子用户的激情 / 46

把用户当朋友，做出好产品 / 50

精准定位，让发烧挠到用户的痒处 / 54

构建与用户互动的集约化处理模式 / 59

第 3 章　构建多元化粉丝互动平台

小米论坛，给粉丝一个肆意分享的舞台 / 64

微博互动，以话题交流驱动口碑效应 / 68

微信朋友圈——企鹅的地盘，米粉做主 / 73

米聊，一款超越普通社交的 APP / 78

腾讯 QQ，现代化营销的新战场 / 82

小米贴吧，百度也能为米粉搭平台 / 86

小米商城，这里不仅仅卖商品 / 90

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 4 章 “雷布斯”是一场造神运动

我们的时代：性格和情怀至上 / 94

王者之道，小米为发烧而生 / 99

给粉丝信仰 = 给企业未来和方向 / 102

苹果模仿秀，秀出来的激情和神话 / 106

零距离，让粉丝感受到偶像的体温 / 111

不仅是雷神，还要爱他的神宠 / 116

第 5 章 让工作有爱，员工也是粉丝

互联网企业，团队和用户第一 / 120

米粉是小米员工的第二重身份 / 125

最好的员工要充满爱和激情 / 129

不搞雇用制，大家投资做小米 / 134

扁平化，充分激发小团队积极性 / 138

利益落地，让员工“爽到家” / 142

一流的环境塑造一流的小米人 / 146

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 6 章　用产品去连接粉丝的心

互联时代，创新需要以用户为核心 / 152

给用户更多，用户才会更拥戴你 / 157

连接产品和用户，用户即产品经理 / 162

坚持爆品思维，让粉丝放声尖叫 / 167

极致，让每一款产品触顶天花板 / 172

让利粉丝，用不赚钱的方式去赚钱 / 177

除了手机，还要为用户串联互联网 / 181

第 7 章　药不能停，持续激发参与感

从体验到参与是小米的最大创举 / 186

即时沟通，加速迭代，迅速更正 / 190

刷微博，刷头条，刷新存在感 / 195

从饥饿营销到摘去期货的帽子 / 199

去用户的现场，与用户心连心 / 203

持续开放参与节点，科学互动 / 207

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 8 章 销售活动化，米粉的狂欢

销售活动化是社会化营销的创新点 / 214

互动方式产品化，降低用户参与成本 / 218

红色星期二，让抢购来得更猛烈一些 / 223

产品发布会，让激情与产品一起燃烧 / 227

销售 + 互动，雷军告诉你：小米还有货 / 231

第 9 章 打造标准之上的人性化服务

小米应用商店的宗旨：对用户负责 / 238

小米之家，坚持高标准的服务和体验 / 242

把产品变成用户喜爱的小玩具 / 246

用户的需求就是小米创新的方向 / 250

把握用户预期，缔造超体验感受 / 254

向前辈看齐，用古训显化小米内涵 / 258

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 10 章　给予身份认同，赢得归属感

从参与感到归属感，再到深度参与 / 264
经营粉丝就是经营一种家的感觉 / 268
小米营销关键词：真诚、专业、互动 / 272
喜新不厌旧，建设好老用户的精神家园 / 277
给用户以特权，让参与感落到实处 / 281
让每个粉丝都能成为小米的工程师 / 285

第 11 章　用心引导全方位的线下活动

社会化营销的终极路径：从线上到线下 / 292
从玩出来的品牌到与用户一起玩 / 296
携手友商，用联谊活动催化线下市场 / 300
官方活动“爆米花”，引爆线下参与 / 305
小米同城会，从网聊到见面交心 / 309
线上线下大轮转，米粉节叫板双十一 / 313

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 1 章

走心时代，得粉丝者得天下

互联网创业，团队和卖点一样重要。点子的价值在于它的潜力，而团队的价值则在于充分地发掘点子的潜力，并将好的点子付诸执行。一个充分自主、高度扁平化的团队，正是支撑 O2O 强运营的关键。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联网草根创业，得屌丝者得市场

雷军，小米科技创始人、金山软件公司董事长、中国内地最著名的天使投资人之一；屌丝，中国网络文化兴盛后的衍生词，代指那些穷、丑、矮、呆，有梦想却遥不可及的社会群体。

作为一个曾经多次获得“中国经济年度人物”奖，并多次入选“胡润全球富豪榜”的成功企业家，如果将时间定格在五年之前，恐怕没有任何人会将雷军的名字与“屌丝”这个略显贬义的词汇放到一起。然而，五年后的今天，他却成了全世界最会利用“屌丝”力量的互联网企业家之一。

可以说，小米科技的成功崛起，与其特有的粉丝文化和营销策略有着密不可分的内在联系，而正如百度创始人李彦宏所言，雷军的粉丝经济和社会化营销策略正是从征服一个个屌丝开始的。

雷军毕业于武汉大学计算机专业，是地地道道的科班出身。大学期间，他仅用两年时间就修完了学院规定的所有学分，甚至完成了大学的毕业设

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

计。然而，身为一个资深技术人员的他，却从来都不觉得自己是个多么“高大上”和了不起的大人物，在他看来，自己就是一个“接地气”的“屌丝”。

2010 年，40 岁的雷军带着改变传统手机行业的梦想，召集了另外 6 个老男孩儿，创办了小米科技有限公司。为了让公司的定位和发展更加契合中国市场的环境和需求，雷军决定，小米公司要走一条很少有公司敢尝试的屌丝路线（群众路线）。

在雷军流传在外的诸多讲话中，谈到最多的就是他的“互联网七字诀”，即“专注、极致、口碑、快”。而实际上，除了堪称小米成名绝技的“七字诀”外，在雷军的互联网法则中还有很重要的一条便是“群众路线”。用雷军的话来讲，所谓群众路线，就是“和屌丝做朋友，满足屌丝需求”，就是“深入群众，相信群众，从群众中来，到群众中去”，就是“互联网开源社区的模式，互联网可以用最低的组织成本让用户参与进来”。

2014 年 12 月 5 日，在君联资本（联想控股旗下专事投资业务的成员企业）CEO CLUB 第十四次活动上，雷军这样说道：“我一直有个梦想，做一个好手机，用户有好的意见，我马上就能改。所以，我设计了小米社区，每天有 300 万人访问，提各种建议。采纳建议后，我们一个星期出一个新版操作系统。这其实都是人民群众发明的，因为我们不在那个场景里，想不到。实际上，小米的成功，是因为我们发起了一场群众运动。”

众所周知，群众路线正是毛主席打赢人民战争的关键所在，而在中国的企业家当中，学习毛主席军事哲学的大有人在，其中便不乏海尔的张瑞敏、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

华为的任正非等叱咤风云的老一辈商业大佬，他们都是毛主席的铁杆粉丝。

然而，若说谁在移动互联网时代将毛主席的“群众路线”运用得最为淋漓尽致，那么这个人一定非雷军莫属。

雷军在小米手机诞生之初便将其定位为专注于收入大都不是很高的年轻时尚人群，这部分人群占据了中国人群的一大部分，同时也占据了全世界人群中的一大部分。雷军清醒地认识到，如果能够征服，甚至仅仅能够深入这片市场当中，小米的未来也将是无比光明的。

大学时代的雷军便将苹果之父史蒂夫·乔布斯视作自己一生的偶像，因此，在小米的很多理念当中，都不难看出浓郁的“苹果”色彩，而正如大家所知道的，苹果的辉煌是因为抓住了“高富帅”，主宰了高端市场。而刚刚涉足手机行业的雷军很清楚，初生的小米还严重缺乏相应的品牌效应，因此必须走一条与苹果截然不同的道路，那就是——锁定国内中低端市场。

2011 年 8 月，经过为期 1 年的秘密开发，小米终于成功推出了售价仅为 1 999 元的市场“杀器”小米 1 手机，不足 2 000 元的价格定位使得米 1 手机几乎横扫当时的智能手机市场。仅至 9 月，小米公司便接到了 30 万张客户订单；12 月 18 日，小米官方网站限量发售 10 万台手机，4 小时之内被抢购一空；2012 年 1 月 4 日，第二轮开放购买正式开始，经 3 个小时的疯抢后，10 万台小米手机售罄；2012 年 1 月 11 日，小米公司再次放出 50 万台米 1 手机，经约 35 个小时的抢购之后，再次售罄！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米手机在没有任何品牌背景的情况下横空出世，却能在短短的三个月之内打开市场，并且引爆整个国内手机行业，依赖的正是其锁定“草根”人群的精准定位。

事实上，小米 1 代虽然价格低廉，配置却一点都不含糊，纵观国内外手机市场，在同等价位的竞争者中，小米的配置绝对是首屈一指的。米 1 是世界上首款双核 1.5GHz 的智能手机，它所搭载的 Scorpion 双核引擎，比其他单核 1GHz 处理器手机的性能提升了 200%，即便和同类双核智能手机相比也提升了 25%。

另外，米 1 手机还采用了世界领先的异步电压技术，使流畅与省电兼顾，特别配置的石墨散热膜也有效地降低了同类高性能手机所没有解决的发热问题。再看看当时市场上同类配置的智能手机，苹果 4S 售价 4 988 元，三星 W999 售价 4 200 元，售价全部都在小米的两倍之上。

在小米以迅雷不及掩耳之势掀起市场风暴的同时，麦肯锡大中华区咨询专家便这样评价道：“拥有超高性价比的小米手机可以让基层的社会成员们找到一种自信，因为即便不花太多钱，他们也能买到一款比较上档次和有品位的手机。这种市场切入手段，无疑是正确的。”

2012 年 5 月，在屌丝身上尝到甜头的雷军再次重拳出击，在小米 1 的基础上推出了小米手机青春版，在性能几乎不减的条件下，售价直降 500 元，仅为 1 499 元。超低的报价让同行大跌眼镜的同时，也再次为小米吸引了无

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

数人气。5 月 18 日当天，小米官方网站限量供应 15 万台手机，预约报名人数却超过了 75 万，供求比高达 1:5，再次创造了一个手机行业的历史。

其实，雷军并不是唯一一个利用群众路线实现突围的互联网企业家，阿里巴巴创始者马云同样深谙此道。

2014 年 9 月，阿里巴巴集团在美国纽约交易所成功上市，创造了纽交所 200 多年来最大的 IPO。然而，在这样一个极具历史意义的敲钟仪式上，众人却未能见到马云的身影，替他敲钟的是阿里巴巴的 8 个用户。

纵观马云的成功史，其实正是利用屌丝群众的发迹史。阿里巴巴创建初期，国内网络环境还很糟糕，能够网购的人仅仅是一群经济能力很差的大学生。马云正是看好了这部分人群的未来潜力，才果断创办了主攻 C2C（个人与个人间的电子商务）业务的淘宝网。也正是这类人不断地在网上淘取各种非主流的便宜货，才促成了淘宝网的日渐兴盛。

后来，伴随着这些人由大学步入社会，开始成为社会上的主流群体，为了适应他们的购物需求，主流商品也开始入驻淘宝和天猫，这又促进了更多非主流群体去淘宝"淘金"的欲望，反复循环之下，彻底激活了整个阿里巴巴的平台运营。

2015 年年初，据市场调研报告显示，淘宝网的国内市场份额占比为 85%，天猫则为 56%，都是行业内的 NO.1。

马云用阿里巴巴的成功告诉了华尔街，乃至整个世界：企业的成长不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是依靠个人，靠的是一场人民战争。而这，也正是走在探索之路上的雷军想要表达的。

PPTV 联合创始人陶闯曾说，任何行业，最后比拼的还是大众购买力。即便强大如微软，其看待整个行业布局时，也要着重考虑到人口分布的问题。由此可见，马云也好，雷军也罢，二者的成功都不是偶然的，而是人民力量作用下的结果。

可以毫不客气地说，往回退 10 年，中国市场就是一个整体屌丝的市场，而未来很长的一段时间内，草根市场将仍然占据主流地位，任何创业者只要抓住这一消费阶层，按需而谋，顺势而为，便一定能够立于先天不败之地。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

新媒体时代，粉丝是品牌宣传的主力军

互联网对于人类的影响是方方面面的，它所改变的不仅仅是最基础的商业形态，更是全面覆盖了人类的衣食住行。在互联网，尤其是移动互联网时代的作用下，许多企业和个人原本赖以生存的资源都在发生大规模的洗牌和更新换代，其中，与互联网接触最为频繁和密切的传统媒体则首当其冲。

传统媒介生态是由媒介构建的人类生存环境，即人们所处的信息环境。在这一生态下，企业想宣传产品，最依赖的还是电视、广播、报纸、杂志等传统媒体。随着互联网技术的广泛传播，传统媒体的媒介功能逐渐被颠覆，新媒体时代随之来临。

向来喜欢接触前沿事物的雷军敏锐地注意到，新媒体为广大民众提供了广泛参与信息传受、舆论表达和舆论引导的空间及渠道，因此，消费者对于广告和品牌的接受效果势必会发生根本性的转变，人们将不再只是被动地接受广告，而将是主动地选择产品。新媒体时代，粉丝才是品牌宣传的主力军。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

雷军一直强调，创业要选对风口，站在风口上，猪都能飞上天。事实上，小米的成功确实有很大一部分原因要归功于选对了风口。其中，做互联网手机是整个时代的大风口，而在新媒体时代充分利用粉丝的口碑传播，则是另外一个风口。

创建小米后，雷军曾与主要负责营销业务的合伙人黎万强就小米的品牌传播问题进行过多次探讨，黎万强的观点是："现代技术催化了新媒体时代的到来，智能手机更是空前地拉近了人与人之间的距离，通过微信、微博等全新平台，社会化媒体时代的话语权已经重新交还到了个体手中。"

对此，雷军深表赞同，并且鼓励黎万强着手开发一种全新的营销方式，更准确地说，是借鉴已有的社群理念，构建小米的品牌社群，利用粉丝进行营销宣传。

鉴于小米的应用程序是基于Android的主程序操作系统而开发的，所以，黎万强先是精心筛选了 100 位符合条件的 Android 粉丝为小米测试 MIUI 系统。测试后，小米又参考体验者的感想，对 MIUI 进行改良，使之更高程度上满足甚至超越用户需求，让这 100 个 Android 粉丝转变成 MIUI 粉丝。完成第一轮转化后，无须小米做工作，这些初始的"米粉"便会向身边的亲朋好友不断渗透和宣传 MIUI 系统，最终帮助小米实现品牌传播。

通过这一裂变式的扩散方式，黎万强很快便将 MIUI 的用户群体扩大到了 50 万人，MIUI 的知名度也逐渐被打响，而在这一过程中，小米方面甚至没有付出任何媒体营销费用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事实上，黎万强与雷军对于新媒体时代的市场和品牌传播的认知无疑是十分正确的，而小米的发展也证明，相比于江河日下的传统媒体宣传，粉丝路线也确实是当下互联网品牌宣传中最具成效的手段之一。

首先，新媒体时代，“草根”群众参与新闻或广告的传播，不再是被动收听，而是人人可以化身记者和编辑，通过各种社交 APP，或者网络平台，主动地接受和传递信息，实现了信息传播的平民化、非专业化，甚至草根化。

其次，鉴于移动互联网技术的发展，信息传播的渠道日益多样化，而且成本低廉，新媒体时代所涉及的信息内容复杂多样，且内容角度各有不同，十分依赖于个体对信息的好恶判断。

最后，在新时期的传播过程中，信息的主客体经常身份互换，传和受双方交互性明显，非传统媒体和企业所能控制。

基于以上三点，当下的创业者必须意识到群众在互联网经济下对于品牌宣传的重要作用，利用好粉丝的力量，坚持群众路线，往往能够为企业带来无与伦比的巨大收益。甚至可以说，网络时代，粉丝对企业的品牌宣传回报率远高于传统的广告宣传。

在奢侈品行业中，由于担心伤害到品牌的高端形象，一些名牌公司往往不愿意高科技与大众群体走得太近。人们也很难想象那些衣装冷艳的设计师们与一群疯狂崇拜其品牌却无力购买的中低层消费者走到一起，然而，Burberry 却是个另类。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

Burberry 创办于 1856 年，拥有着 160 年的英国皇室御用历史，是一家极具英国传统风格的奢侈品公司，其高端而富有内涵的产品满足了很多不同年龄和性别消费者的需求。

步入 21 世纪以来，Burberry 公司和大多数奢侈品公司一样，逐年加大对创意和广告宣传部门的投资，然而，其业绩却在呈现阶梯式的递减。

2007 年，Burberry 推出了 Burberry The Beat 香水，为了达到宣传效果，甚至花费上百万英镑邀请欧洲超模阿格妮丝·迪恩担任代言人，然而，产品的销售效果却只能用惨不忍睹来形容。

被誉为 Burberry "决策之王"的 CEO 安吉拉·阿伦茨意识到，公司如果无法在品牌宣传上做出突破，那么，这家百年老店也终究难逃倒闭的厄运。

于是，从 2008 年开始，阿伦茨在 Burberry 内部进行了两项重大改革：

第一，在公司内部，将投资从创意部门转向技术部门，并从诺基亚和微软挖来了许多技术人才，研发了 Salesforce.com 的"聊天"平台，加强员工间的沟通，从而更好地满足用户需求。

第二，削减广告和媒体投入，利用 Facebook 和 Twitter，搭建 Burberry 粉丝平台。Burberry 公司的市场调查显示，在 Burberry 产品的海外市场中，大多数发展中国家的用户要比英国本土用户年轻整整 15 岁，这部分用户很少关注报纸广告和电视广告，而他们又恰恰构成了未来市场的主流群体，因此，必须学会以现代化的社交方式与其达成衔接，并让其成为帮助品牌做推广的口碑传播者，否则便难逃用户流失的厄运。

通过对 Facebook 和 Twitter 两大国际社交网站的粉丝经营，Burberry 停

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

滞多年的品牌销量终于再次实现突破，新客户增长率半年之内提升了两倍，盈利也重新回升。

2013 年，Burberry 已经成了全球拥有粉丝数量最多的奢侈品品牌，其粉丝活跃度甚至超过欧洲顶级的奢侈品牌爱马仕和阿玛尼。2014 年年底，Burberry 的年销售额已经达到了史无前例的 30 亿美元，股票价格回升超过 200%，而同期英国综合股的平均上涨幅度仅为 24%。

如今，安吉拉·阿伦茨已经成功被苹果 CEO 蒂姆·库克挖入苹果公司，任职高级副总裁，重点负责苹果的粉丝营销，即零售业务，而她的粉丝营销理念却依然在 Burberry 公司继续发挥着热量。

诚如雷军所言，“互联网时代，海量广告容易砸出虚假繁荣，小米坚持口碑传播，坚信粉丝才是最好的宣传武器。你的产品好不好，不是广告说了算，也不是企业自己说了算，而是消费者说了算。”

相信，在不久的将来，一个品牌好不好，甚至不需要看它的成分占比和内容构成，只需要看它拥有多少粉丝便足够了。同样地，企业想要自己的产品获得更大的市场，便要像小米和阿伦茨一样，充分利用好粉丝对于品牌宣传的力量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

米粉军团，让“米旋风”经久不息

网络缩短了时间与空间的相对距离，也极大地提升了人们对未知事物的认知程度，百度等搜索引擎便为我们寻找各种答案提供了一个重要的渠道和端口。那么，在搜索引擎中输入“小米”两个字，你会看到什么呢?

2011 年 8 月之前，排名在词条第一位的是谷物；2011 年 8 月之后，排名在第一位的是小米公司，排名在第三位的是谷物；2015 年 4 月，百度词条前十页，全部为小米公司和小米产品的相关新闻。麦肯锡著名咨询顾问鲍达民认为，造成这一结果的是四年前 8 月 16 日横空出世的小米手机。然而，雷军却认为：“小米的成功不在于小米，而是数以亿计的小米粉丝。”

雷军常说，“因为米粉，所以小米，而非因为小米，所以米粉”。简单的一句话，却蕴藏着一种别样的智慧。通常情况下，任何粉丝的形成都是要依托于某个人，或者某个品牌的率先出现，否则，所谓的粉丝，也就没有了可以去“粉”的对象。可是，雷军却坚持认为，并非是因为小米的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品牌效应吸引了无数粉丝，而是在无数粉丝的热切呼吁和指导之下，才有了如今的小米。

其实，雷军这样说并非是为了取悦粉丝，纵观小米的整个发展历程，其风暴之所以能够经久不息，正是得益于庞大粉丝团体的力量。

2011 年 8 月，经过 MIUI 系统的先行铺垫，小米手机正式问世，并在 24 小时之内接到了超过 30 万张订单；2011 年 10 月，小米 1 手机宣布量产出售，并创造了 35 小时之内销售 50 万台的销售神话。

2012 年 5 月 8 日，小米公司推出小米手机青春版，购买报名人数在 100 分钟内便达到了 75 万人；同年 8 月，小米 1S 发售，首批发售 20 万台，超过 140 万人同时在线参与订购；2013 年 1 月 5 日，小米官方网站推出老用户酬谢专场，25 万台小米手机在 3 分 47 秒之内预售一空。

2015 年 4 月 8 日，在第四届米粉节上，开场 8 分 38 秒，首批小米整点抢购产品宣布售罄，已支付订单金额超过 1 亿元，再次刷新了行业纪录。

活动中，雷军坦言，小米的成绩离不开数以千万计的米粉的支持，“每当小米开发新产品时，总有数十万的米粉在热情地出谋划策；每当听说有小米的新品上线时，总有数百万乃至更多的米粉在第一时间涌入网站进行鉴赏和抢购；而每当小米需要推广新产品时，根本无须多言，上千万的米粉们会自发地奔走相告；还是那句话，因为米粉，所以小米。感谢每一个小米的忠实粉丝，包括每一个真心夸赞和批评小米的人”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

商界有句老话：金杯、银杯，不如老百姓的口碑；金奖、银奖，不如老百姓的褒奖。其实，这就是在强调消费者在产品宣传推广以及营销传播中的重要作用。而小米正是当今国内互联网企业中重视消费者口碑效应的典型代表，以雷军为首的小米营销团队，更是将消费者的身份定义提升到了另外一个全新的高度。

在小米，用户不仅仅只是用户，更是“口碑代言人”“梦想赞助商”，甚至是“小米工程师”和“产品经理”等多种角色，让用户们总能热情饱满地参与到小米品牌发展的各个细节之中。

在品牌发展的道路上，小米着重于用一流的产品去吸引客户，用粉丝的情怀彼此感染，从而拓展用户。在反复的扩张中，让数以千万计的“米粉”积极参与产品的口碑传播和每周更新完善之中，从而让品牌更加卓越。

可以说，在小米之前，消费者和品牌从未如此相互贴近，互动也从未如此广泛而深入。因此，小米的粉丝经济一经出现，便引起了爆炸性的市场效果，针对“米粉效应”，越来越多的人开始从各个“侧面”探索小米成功的“秘密”，而雷军则毫不掩饰地从正面解析说：“互联网思维的核心是口碑为王，口碑的本质是用户思维。小米赢得粉丝，就是通过五步，让粉丝拥有参与感。”

雷军口中的五步，即“建立社区，形成粉丝团；针对核心粉丝，进行小规模内测；针对大众粉丝大规模量产和预售；以产品为纽带连接新用户；拓展粉丝社群，形成营销闭环”。这五步到底如何执行，会在后面的文章

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中逐一解释，这里暂不赘述。

1979 年，洛伦兹在美国科学促进会的讲演上说："一只蝴蝶在巴西扇动几下翅膀，便有可能会在美国的得克萨斯引起一场龙卷风。"蝴蝶效应从此不胫而走。

事实上，粉丝效应与蝴蝶效应虽然在概念上完全不同，却在应用上有着异曲同工之妙。企业经营者绝对不能小觑任何一个粉丝的力量，当一个个看似弱小的粉丝集结在一起，并肯于为企业的品牌宣传和建设贡献出一分绵薄之力的时候，那么，万众一心之下，便成星火燎原之势。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

依托粉丝，抢占移动互联的未来终端

任何行业，比拼的都是大众购买力，因此，企业在进行产品营销时必须招揽一群甘心购买自己产品的忠实的消费群体；而任何一个行业有没有超强的生命力，则要看这个行业是否抓住了未来趋势，是否拥有未来市场。

小米科技自成立至今，仅有几年光景，却从一个有 14 人的小团队，发展成了一家估值超过 450 亿美元量级的互联网公司。可以说，其成功，正是由于其抓住了消费者，选对了市场，就像 Facebook 创始人马克·扎克伯格评价小米时所说的：“粉丝和终端，这是未来互联网企业的制胜关键，而小米恰恰全都拥有。”

创立小米之前，雷军在金山软件公司做了 16 年的程序员和管理者，又做了 3 年的天使投资人，成功投资了 UC 和多玩等多家互联网企业。丰富的市场经验让雷军意识到，互联网是时代发展的趋势，而智能手机更是大趋势中的大势所趋，谁能抢占更多的移动终端，谁便有机会在未来成长为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联网巨擘。

对此，雷军曾在首届世界互联网大会上解释说："移动互联网时代什么最重要？数据！而数据的获得必须依赖于端口，马云和阿里巴巴通过平台打造，掌握了网购端口，小米则要通过粉丝传播，不断扩大手机市场，从而充分掌握手机 OS（操作系统）的占有量。未来几年之后，只有掌握手机 OS 的企业，才将会得到更多的数据和用户。"

在雷军"征服粉丝，抢占移动互联网终端"的思想指导下，小米科技建立之后，并没有第一时间推出手机产品，而是先开发了 MIUI 产品，MIUI 界面结合了中国人的习惯，全面提升了 Android 智能手机的体验感，在极短的时间内便为小米凝聚了上百万的黏性粉丝，这些粉丝则构成了小米后来庞大粉丝群体的基础。

随后，小米才在 MIUI 的基础上，逐渐开发了小米系列手机，继而又以小米手机为基础，开发了小米电视、小米路由器、小米净化器、小米手环等一系列产品。

与李开复、王晔等人齐名的创新工厂四大合伙创始人之一的汪华曾经对移动互联网做出过这样的预测：移动互联网的发展将会呈现出三个重要阶段：

首先，做基础软件和技术应用的公司，将会在移动互联网的初期脱颖而出。其次，当移动互联网发展到第二阶段，那些提供娱乐、游戏和社交工具的企业则将取而代之，成为主角。最后，不管怎样，移动互联网的未

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来终究还是属于那些提供电商平台，以及本地生活的相关应用服务的企业。互联网发展到最后，势必是终端掌控者的天下。

纵观小米的发展历程，我们不难发现，在已经过去和正在经历的移动互联网的前两个阶段，小米无论是通过 MIUI 凝聚粉丝，还是通过米聊为用户提供社区化服务，都做得十分成功。

不难想象，假若某天小米的粉丝群体积累到了足够的数量，以几千万直到上亿的用户为基础，到那时小米再择机进入电子商务领域，将会引发怎样的风暴效应？有必要了解的是，早在 2012 年，小米已经成功跻身国内 B2C 电商市场的前五名，而 2014 年 11 月，雷军更是在金沙讲坛“我看未来 20”的大型公益演讲中高调地宣布：小米网已经成为仅次于阿里巴巴和京东的国内第三大电子商务网站。

事实上，随着 4G 时代的开启以及移动终端技术的不断发展，移动互联网在未来商务中所占比重势必会出现飞跃式增长。就连早已经成为国内电商霸主的马云，也开始介入关于移动终端的争夺战之中。

早在 2011 年，阿里巴巴的研发部门便已经开始了对独立“操作系统”的研究，2014 年 10 月 20 日，经过三年多的研发和努力，阿里巴巴终于在北京召开发布会，宣布推出最新的移动操作系统——YunOS3.0。

随后，与小米恩怨交织的另一国内大型手机品牌魅族便在第一时间对外宣布，与阿里巴巴达成战略合作，并将在近期内发布基于 YunOS3.0 的 Flyme4 系统——Flyme powered by YunOS。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如今，阿里巴巴的 YunOS 系统已经正式通过工信部 5 星安全认证，并被批准成为警用移动操作系统提供方，被纳入了中央政府采购名单之中，YunOS 系统的市场化推广也正在逐级展开。

2015 年 2 月，随着阿里巴巴以 6.5 亿美元再次投资魅族，中国手机行业新的格局正式诞生，与此同时，也标志着互联网与手机行业的边际正在变得更为模糊。而与马云“亡羊补牢”式的内容修补不同，最初便将切入点放在智能手机领域的雷军无疑更胜一筹。

依托于庞大的粉丝军团，在阿里巴巴受制于时间的紧迫性，只能依赖与已有手机品牌进行合作来争夺移动端口的时候，小米早已经毫不费力地实现了对未来端口的把控，并且开始以手机端口为核心，开始了关于智能家居和未来商业生态的深度布局。

可以说，就互联网而言，雷军和小米的起步确实有些晚了，然而，就中国乃至整个世界移动互联网的潜力市场而言，雷军和小米已经默默地后发先至，无疑已经走在了时代的最前沿。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不需要做广告，只需要做好自媒体

不管传统时代也好，网络时代也罢，任何时候企业的根本属性都不会改变，那就是以盈利为终极目标。然而，在这一点上，小米似乎又一次成了同行中的另类。

为了抓住粉丝，抢占市场，雷军提出“以不赚钱的方式赚钱”的发展战略，并以最大限度地压缩制造成本和削减运营环节的方式，将手机价格压制到最低，从而凭借顶级的性价比和价格优势深耕手机领域。

小米科技初始合伙人之一，主要负责小米手机的工业设计和小米生态链布局的小米副总裁刘德曾经对客户说过：“赚不赚钱不要紧，可是你错过了这个坑，可就再也没有机会了。”后来，这句话传到了雷军的耳朵里，雷军也曾认同地说：“没错，赚不赚钱不要紧，重要的是不能错过抢占山头的机会。”

虽然雷军一再强调，赚钱并不重要，而且，有着金山等深厚背景的小

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

米公司从某种意义上讲也确实是个不差钱的“富二代”，但是，与此同时，雷军也十分明确地表示，“有钱也不能太任性，尤其是在不赚钱的时候，就该少花点不该花的钱”。

那么，在雷军眼里，什么是不该花的钱呢？广告费正是其中之一。

在探索小米营销策略时，雷军这样同黎万强等人感叹道：“在现在的中国家庭中，电视先手机一步，已经基本实现了普及，而在人们看电视节目的时候，每当遇到广告，95%以上的人都会习惯性地拿起遥控器，调至其他频道，跳过广告。这说明，大多数人都已经逐渐地开启了一种广告拒绝的反应模式。在这种前提下，花费大量的资金做广告，到底值不值得？”

见众合伙人全都陷入了深深的思考之中，雷军继续说道：“既然如此，我们能不能少花点钱，甚至不花钱，利用用户的力量，自己把自己推广出去？”

事实上，雷军所倡导的思维，即摆脱电视、报纸、广播等传统媒体，以私人化、普泛化、平民化的传播方式，实现品牌的宣传和传播，这也是一种近年来十分流行的自媒体思维。

自媒体又称“公民媒体”或“个人媒体”，其概念最早是由谢因·波曼和克里斯·威利斯两位传媒人在2003年7月美国新闻学会媒体中心的研究报告中提出的。他们将自媒体定义为“普通大众分享事实、新闻的途径”，其载体主要为博客、微博、微信、BBS论坛等网络社区。

在国内所有企业中，包括传统企业和新兴的互联网企业在内，小米是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

做企业自媒体最为成功的公司，而小米自媒体的成功则要归功于社交网络平台的大爆发。

自媒体时代，五花八门的声音来自于四面八方，虽然传统的“主流媒体”的声音在逐渐变弱，但余威仍在，小米不做广告，那么，如何能够通过自己把品牌的信息传递出去呢？微博的流量大爆发恰恰为迷茫中的小米营销团队提供了一个风口。

自 2006 年 3 月博客技术先驱埃文·威廉莫斯创建的 Obvious 公司推出了大微博服务后，微博开始缓缓地出现在人们的视野当中。到 2007 年 5 月，全球存在的类似 Twitter 的微博网站大概有 110 家，然而，在众多竞争对手中，只有 Twitter 一家独大，几乎无人能够与之抗衡。

2009 年 8 月，中国门户网站新浪推出了“新浪微博”内测版，成为国内第一家真正提供微博服务的社交网络平台，同年年底，微博这一全新的名词，以摧枯拉朽的姿态横扫世界，甚至打败了“奥巴马、甲流”等热词，当选全球年度最流行词汇。随之而来的，便是大批用户的疯狂涌入，上到明星政客，下到贩夫走卒，全都成了新时代信息的传播者。

小米迅速抓住了这一机遇，并将微博变成其塑造品牌的重要战场之一，从总裁雷军到营销负责人黎万强，再到全部小米员工，统统注册了新浪微博，用以帮助小米实现品牌的自媒体宣传。比如，早在小米手机发布之前，小米员工便会在微博上率先揭秘“小米包装盒踩都踩不坏”等热卖话题，以吸引粉丝的兴趣和关注，并实现内容传播，从而达到“广告”效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

凭借着微博的便捷性优势和传播推广优势，小米很快便将自己的品牌通过一个个以小米粉丝为主体的微博好友，以辐射式的传播模式推广了出去。

当然，想要做好一家自媒体公司，从而顺利达到凝聚粉丝和品牌宣传的目的，仅仅凭借微博这一平台是远远不够的，除了新浪微博外，百度贴吧、腾讯微信以及自身的 MIUI 论坛都是小米频繁利用的互联网社交新媒体。

在小米最初的组织架构上，我们便能清晰地看到小米的自媒体战略，小米的营销团队成立之初便有近百人，几乎占据了公司总人数的 1/3。为此，小米副总裁、MIUI 产品负责人洪峰便曾骄傲地说："小米的粉丝都是在互联网上拥有极高活跃性的用户，我们只需要把握好全新的自媒体渠道，与他们保持充分的沟通和互动，即便我们放弃了传统的广告，仍然会有千千万万的米粉为我们做宣传，并且宣传到底。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

被逼出来的小米式营销三板斧

正如苏格拉底所说，在成功者的光环之下，人们看到的往往只是他们的花冠和权威，而很少注意到他们隐在掌心的伤疤和血迹。

鉴于粉丝经济的大获成功，小米的自媒体式社会营销在今天被许多互联网企业奉如圭臬、视作宝典。然而，却很少有人知道，当下最疯狂、最炙手可热的粉丝营销，其实是被雷军逼出来的。

2011 年 5 月底，小米手机的发布工作进入筹备当中。作为雷军在金山时期的老部下，黎万强比任何人都清楚前者是一个怎样“勤俭持家”的老板，于是，在接下营销任务后，他绞尽脑汁，借鉴了凡客诚品赖以成名的全国核心路牌计划，制订了一个 3 000 万元的手机销售计划。

当时，雷军对小米 1 代手机的期望销售目标是 100 万台，按照 2 000 元的单价计算，总价值便是 20 亿元，而一般手机公司至少会投入 3% 左右的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售额作为营销费用，如此计算，3 000 万元的销售方案几乎已经为小米节省了一半的营销费用。

然而，就是这样一个省钱的方案，雷军却看都没看，直接丢到了垃圾篦里，只是抛给了黎万强一句话："宣传 MIUI 的时候，你没花一分钱，做手机是不是也一样可以？"

就像很多企业领导对员工常说的，一个人如果不逼自己一把，永远不知道自己有多优秀。很多时候，不去尝试，就永远没有成功的可能；而尝试了，便会多一分机会。

追随雷军多年，黎万强很少推卸责任，遇到挑战，最先想到的永远是试试看。当初，雷军让他"不花一分钱，把 MIUI 的用户做到 100 万"，黎万强便闷声不响地构建起了小米论坛，以论坛做口碑，从一个个人头拉起，为小米积累了最初的粉丝群体。这一次，黎万强同样没有认𡰪。

被雷军"逼上梁山"后，黎万强最先想到的便是 MIUI 的成功经验，并且继续发挥小米论坛的宣传效果，动员 MIUI 粉丝，为小米手机的宣传做铺垫，而后又立足于第二个发力点——新浪微博。

爱好摄影，甚至一度想要以摄影作为创业方向的黎万强很快便利用微博这种以精短文字、图片以及视频为主要元素的新媒体传播点，并且在此基础上，提出了小米营销三板斧。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一，要把营销当战略。

黎万强认为，新兴互联网企业没有传统企业的雄厚资源，无法做到在传统营销方式上一掷千金，这也正是小米不做广告的重要原因之一。但是，营销又是互联网企业不可或缺的重要一环，无论如何都不能忽视。小米没有营销预算，所以只能选择社会化营销的手段，幸运的是，自媒体营销正是未来营销的主方向，小米以此为品牌战略，恰到好处。

第二，做好社会化营销，最重要的是服务。

在没有任何金钱福利的前提下，如何让粉丝和用户心甘情愿地为小米做宣传？这一问题困扰了黎万强很久，不过最终还是被他解决了。黎万强的绝招便是——做好客服。为此，黎万强的助理曾经这样解释说："黎总告诉我们，客服不是用来做挡箭牌的，而是用来为客户解决问题的，只有帮用户解决了问题，用户才能真正成为小米的粉丝，为小米做免费的宣传。因此，小米论坛、小米的微信公众号等，都有客服的职能。小米微博甚至规定：15 分钟内必须对用户提问做出快速响应，无论是建议还是吐槽，都要进行及时的回复和解答。"

第三，注重人头扩张，重视粉丝增长。

社会化营销手段繁多，方式错综复杂，而其核心却只有一点，那就是抓住粉丝，不断扩大粉丝群体。在没有任何广告宣传和营销投入的前提下，想让小米的品牌被广泛地传播出去，唯一能够依靠的便是广大粉丝的口碑

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

宣传，这就要求粉丝的基数必须保持持续增长。在雷军的施压下，黎万强想到最好的粉丝增长方式便是事件营销。

为此，小米在微博上做的第一个宣传便是“我是手机控”，从总裁雷军开始，小米公司全员发动晒自己“那些年曾经用过的手机”的活动，短短一天时间便吸引了超过 80 万人参与，使小米骤涨粉丝 11 万。

通过“营销三板斧”，今时今日的小米早已经建立起了一个系统完善、生态繁盛的粉丝矩阵。在小米全部的近亿粉丝中，大概有 1/5 的粉丝为核心粉丝，而在这部分骨灰级核心粉丝中，约有 700 万分布于小米论坛、600 万活跃于微博、110 万活动于微信，正是这些可精细化的、可到达的粉丝，创造了小米的营销神话。

2012 年 2 月，小米与中国电信合作，推出电信版小米抢购活动，参与人数多达 92 万人；2012 年 4 月 6 日，在第一届米粉节上，在 6 分 5 秒内，10 万台小米手机被疯狂的粉丝们抢购一空；2015 年，在第四届米粉节上，小米科技在 12 小时内狂销 20.8 亿元，出售手机 211 万台，一举创造了一项全新的吉尼斯世界纪录。

互联网时代是新媒体的时代，是互联网新兴企业的时代，是创业者的时代，更是个体用户的时代，是粉丝时代。然而，归根结底，还是走心的时代。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

任何时候，企业都必须用心经营，用心去探索，用心去对待客户，这样才能真正发掘出用户的核心需求，让用户和粉丝成为品牌的朋友，主动为企业拉人气、做宣传，并且不断为企业引导和转化新的消费源。

如此一来，企业才能真正做到财源广进，基业长青。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 2 章
种子用户的挖掘与引爆

做好社会化营销，最根本的是要有一定数量的种子用户，只有做好种子用户的发掘与引爆，通过这些种子的力量，才能做出一流的、卓有成效的营销成果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

着眼于种子用户，而非早期用户

小米用短短 5 年的时间便成功打造出了仅次于苹果和三星的世界第三大手机品牌。在小米之前，索尼爱立信完成这一壮举用了 11 年，华为则用了 27 年。

可以说，小米的成功得益于移动互联网大爆发的风口，更得益于其颠覆式的社会化营销模式。在过去几年短暂的发展历程当中，小米创新了许多营销手段，也成功复兴了许多一度夭折的营销理念。其中，“种子用户”这一始于 20 世纪 90 年代的营销概念便在小米的热浪下再次受到了业内的广泛关注。

不同于“早期用户”这一概念，小米重新定位了“种子用户”的概念，为了让用户更好地参与到小米产品的研发和品牌的构筑中来，雷军特别注重对种子用户的深入挖掘，他强调：“小米的种子用户不是简单的产品测试者和性能体验者，更是对小米这个品牌和小米产品抱有极大兴趣的尝鲜者。只有这类用户，才能在体验过后心甘情愿地免费为你做

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销。”

关于种子用户，小米内部员工总结出以下四点心得：

第一，关于数量。

种子用户的数量没有具体定论，每一款产品的种子用户圈定为多少要视产品的具体情况而定，但至少要达到 100 人的最基础规模。事实上，小米的第一款产品 MIUI 的种子用户，就是黎万强从 Android 用户中找来的 100 位发烧友。由于新产品往往会存在一些未知的 BUG，通过种子用户的试用，形成快速迭代，就可以有效地避免大规模放量时“覆水难收”。

第二，关于质量。

正所谓兵不在多，贵在于精。相对于比较容易达到的用户数量，小米更关注的则是种子用户的质量问题。鉴于公司性质和产品性质，小米在选择种子用户时，更多地会以对小米产品充满兴趣的青年群体、产品经理、工程师，以及互联网爱好者为主。由于年龄和职业的关系，这几类人群对新事物往往具备强烈的好奇心。

第三，关于邀请。

从 Facebook 的成功中，雷军意识到了病毒营销的可怕，开心网等国内企业引爆的拉人浪潮则让雷军充分注意到了构建起完善的用户邀请机制的重要性。如今，在小米成型的邀请机制下，主要分为线上种子用户邀请和线下种子用户邀请两个方面：线上邀请包括链接邀请和内测码邀请，线下邀请主要以邀请卡邀请为主。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第四，关于导入。

导入是种子用户管理中最为关键的一环，如何将已有产品的大量用户导入新产品之中，让高质量的老牌用户充当新产品的试用者和推广者，从而节约吸纳用户的成本，这始终是小米十分关注的问题。为此，小米每每有新品诞生，雷军等小米高层都会通过微信朋友圈和发布微博等方式将消息散布开来，让老用户产生兴趣，并积极主动地为获取新品的第一手体验而努力成为其种子用户。

马克·扎克伯格曾说："最好的营销手段就是运营用户，让一部分用户充当品牌宣传和扩张种子。"纵观小米、虎嗅、知乎等知名企业，无一不是依靠前期的种子用户，通过口碑传播而慢慢做大的。

事实上，随着小米粉丝经济的日益火爆，发展"种子用户"几乎成了国内大多数互联网企业的"肉搏战"，即便是 BAT 这样的行业巨头也不例外。

与雷军的认知类似，随着阿里巴巴跨界布局步伐的加快，马云也开始意识到，对于互联网公司来说，最难的不是新产品的研发，而是如何发展第一批有价值的用户。种子用户的定位和发掘，无疑会直接影响到产品在日后口碑宣传中的格调和辐射范围。

2013 年 9 月，为了遏制微信的扩张势头，防范腾讯对电子商务移动端口的切入，阿里巴巴推出了移动好友互动平台"来往"。作为阿里巴巴推

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

出的首款即时通信软件，来往被马云寄予厚望。然而，在当时已经聚集了 3.5 亿用户的微信的阴影之下，来往想要谋取一片生存空间并不容易，特别是第一批用户的积累，更是难上加难。

2013 年 10 月，来往发布一个月之后，马云在阿里巴巴公司内网中明确表态，呼吁每个阿里巴巴员工首先成为来往的种子用户，并且每个人都要在这场挑战微信的“战争”中出一分力——11 月底之前，阿里人如果不能为来往拉到 100 个公司以外的用户，视之为放弃红包！

阿里的红包奖励在业内是出了名的丰厚的，在这样的重量级的鞭策下，阿里巴巴的员工们迅速地行动起来，借助微博、QQ、微信等一切渠道，掀起了一场波澜壮阔的“拉客”运动，而来往也就在这样一场“引爆”运动中快速地打响了其知名度。

其实，不仅仅是阿里巴巴推广来往，知乎网率先向专业人士发邀请码；新浪微博首先高价邀请名人入驻成为大 V；全球第二大社交网站 MySpace 将第一波邀请献给志同道合的“损友”等。这些企业无不是看重了种子用户的作用和威力。

当然，通过重重渠道，企业想要搜罗一批忠实可靠的种子用户并不困难，但营销管理者必须明白的是，找到种子用户仅仅是社会化营销的第一步，唯有精心地运营他们、维护他们，甚至感化他们，他们才会真正地行动起来，成为企业营销的参与者和推动者，才能让你的产品得到真正推广和传播。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米粉丝，从一个个人头拉起

小米手机的销售风暴持续至今，而且，这股风暴正在以难以阻挡的势头冲出亚洲，刮向世界，就算是粉丝经济的鼻祖“苹果”也不得不感叹：小米的市场版图已经在数千万小米粉丝的支持之下拓展到了足以让苹果和三星都为之警惕的地步。

然而，就像荀子曾在《劝学篇》中写道的，“不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海”。任何伟大的事业都非一日建成的，小米商业版图的扩张如此，其品牌粉丝的积累同样如此。

2015 年 1 月，在小米旗舰新品发布会上，雷军这样说道：“有人说小米的成功是靠饥饿营销，是取巧，这样的观点我实在不敢苟同。我还是那句话，‘因为米粉，所以小米’，小米的成功要归功于千万粉丝，而任何粉丝效应都是从一个个小的族群，甚至是一个个小的个体开始的。”

诚如雷军所言，小米的粉丝经济确实是从一个个人头拉起的。众所周知，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米科技是一家以手机为核心产品的互联网企业，然而，其第一个产品却并非手机，而是 MIUI 系统。

雷军做互联网手机的基本理念是“软件＋硬件＋操作系统”，然后“再以手机为核心，构建智能生态”，而在整个商业生态布局中，忠实用户（粉丝）的吸引和绑定无疑是重中之重。而初创期的小米不得不面临的问题是：小米此前没有过任何相关产品，用户为零，连最基本的用户都没有，更遑论粉丝了。

为了招揽种子用户，小米创始团队决定先做基于 Android 系统的 MIUI，从而吸引一部分 Android 用户，将之转化为小米的第一批粉丝。为了达到这一目标，雷军下令黎万强，“即便是一个个人头地拉，也要拉到 100 万 MIUI 用户”。黎万强只得带领团队整日游走于各大手机论坛、BBS、微博之间，甚至不得不每人注册近百个账户，整日在一些知名的 Android 论坛中“灌水”。

单纯依靠口碑，小米团队第一天只拉到了 3 个人，第一个星期不到 70 人，第二个星期接近 150 人，第三个星期人数已经接近 400 人，第四个星期数字扩大到了 700。最后，经过五个星期的持续努力，小米营销团队终于成功拉到了 1 000 个 Android 粉丝，并且从中挑选了 100 人作为参与 MIUI 设计与研发的超级用户。正是这 100 人，成了小米粉丝的火炬手，将小米的粉丝文化传播到了天南地北。

今时今日，“米粉”已经成了小米活跃用户的总称，更是千万小米粉

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

丝的统一称呼，而最初，这一称号并不统一，有人喜欢 MIUI 的谐音，叫自己为“米友”；有人则喜欢称小米发烧友为“米饭”；后来，经过众多粉丝不断地交流和演化，才逐步形成了统一的明确称谓——“米粉”。

小米的粉丝效应因米粉人数的不断增长而越发强烈，这在很大程度上让我们见识了互联网时代品牌粉丝的巨大力量。然而，小米粉丝最初的艰难积累的过程也让我们明白了一个道理：任何事情的发展都有其缓慢发展的过程，只有达到量的积累，才能实现质的飞跃。

读到这里，或许很多看客会生出这样的疑惑：互联网时代是个快速迭代的时代，就算我有耐心等待种子粉丝从量变到质变，这个快速发展的时代会给我的企业那么多时间吗？事实上，这种担忧是完全没有必要的。随着大数据时代的来临，丰富的数据资源不仅为当代企业提供了更多的挖掘和转化种子用户的可能性，也大大加快了种子用户的引爆速度。

脸萌（myotee）是一款非常成功的拼脸软件，即便你不会画画，也完全可以利用这款 APP 轻松地制作出一款属于自己的专属卡通形象。

2013 年 11 月，脸萌 APP 正式上线，各大应用商店纷纷看好其市场前景，为其开辟了推荐位，就连苹果的 APP Store 也不例外，然而，脸萌却并没有即刻走红，持续攻坚了两个月之久，其用户也不过才勉强达到百万。

2014 年 3 月，脸萌 APP 的种子用户开始爆发出强大力量，人人网、微信朋友圈、新浪微博纷纷被“萌脸”刷屏，脸萌用户通过更换头像、发布萌图，让各大社交网站的用户群体纷纷注意到了这股“萌风”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

据相关数据统计，仅仅四天时间，脸萌 APP 在 iOS 和 Android 平台的下载量便达到了 120 万次，堪比前四个月的总和。

2014 年 6 月 6 日，脸萌迎来最辉煌的时刻，单日下载量高达 500 万次，一周内用户增长 2 000 万，几乎每个人的朋友圈当中，都会有那么几个人如同中毒了一般，统一用上了用脸萌制作的卡通形象当头像。

可以说，脸萌早期用户的积累并不顺利，但是，我们却能通过其爆发式的增长过程发现，当种子用户由量变达到质变后，对于产品营销的作用之大，简直难以以常理揣测。

在我们身边，类似小米和脸萌这种坚持做好种子用户，然后实现利用“引爆”种子用户的方式实现厚积薄发的企业和产品还有很多。而且，借助互联网技术，当下的企业无论处在主动还是被动的位置，也都会比较容易地发现种子用户。

作为社会化营销人员，有必要明白一点：粉丝效应虽然不可以设计，但却可以因势利导，只要企业能够坚持拉起最初的一波粉丝，并给予他们足够的参与感，以他们为种子，让其有欲望参与到产品的营销活动中来，那么，复杂的营销活动和庞大的营销目标便也就不再是那么烦琐和遥不可及了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以 MIUI 为爆点，黏住初始用户

众所周知，小米科技诞生之初，智能手机领域已是一片红海，国际市场上苹果一家独大，三星雄踞第二，虎视眈眈；国内市场上华为、联想、中兴三足鼎立，各有所长，大有一副诸强争霸的混战势头。毫无疑问，小米想在这种关头抢占市场，必须要使出一记“撒手锏”才行。

雷军认为，iPhone 的成功是“软件、硬件、互联网融为一个整体”的结果，而其他几大手机厂商走的却基本都是硬件公司的路子，因此，小米想要突围，必须偷师苹果，做一家既做软件、硬件，也做互联网服务的跨界公司。于是，在小米手机诞生之前，MIUI 系统先一步应运而生，并且成了黏住小米用户的关键之所在。

明确了小米的发展路线后，雷军决定先从小米团队所擅长的软件和操作系统开始，再做手机硬件，从而滚动整个市场。

2010 年 4 月，雷军开始组建小米的研发团队，几天后，他在武汉大学

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的师弟李华兵为他介绍了一个从德信无线出走的业务团队，随后这个团队被更名为“小米工作室”，也就是小米公司的前身。

2010 年 8 月 16 日，小米的第一款产品“MIUI”宣告诞生。这款基于 Android 操作系统的智能手机操作界面一经问世便收获了不错的反响。小米营销团队辛苦招来的 100 位核心体验者一个都没有流失，全都顺利转化成了 MIUI 的忠实粉丝，并且积极地投入到 MIUI 的宣传中来，为小米拉来了很多粉丝。

在短短 10 个月里，在不依托任何媒体宣传的条件下，MIUI 成功吸引了来自世界各地的 50 多万名手机发烧友，其论坛也从零会员实现了活跃用户高达 30 万的突破。来自 24 个国家的 MIUI 粉丝自发地将 MIUI 升级为当地语言版本。而随着 MIUI 系统的大获成功，小米也开始了最初的手机梦想，投入到小米 1 手机的研发当中。

其实，从严格意义上讲，MIUI 也不能被称之为小米的第一款产品，在 MIUI 之前，小米曾开发过一款颇具人性化的手机 APP，大家习惯性地称之为“司机小秘”，也就是后来广为人知的“小米司机”。

作为一款比较成功的服务性软件，小米司机用户流量的变化依旧十分频繁，这也让雷军意识到一个问题：一个产品在吸引了初始用户后，如何能够充分地黏住用户？让用户乐不思蜀，“来了就不想走”。软件开发工程师出身的林斌给出的答案是——更新！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“创新”和“更新”是两个意义完全不同却密切相关的词汇，对于MIUI系统而言，第一代MIUI就是在Android操作系统的基础上创新而来的，当时Android系统存在着系统卡顿、软件相对质量较差、耗电严重的问题，而MIUI VI则直接去掉了原生Android的抽屉，将所有APP直接放到桌面上，而非简单地罗列快捷方式。这样的创新便成功解决了系统卡顿和耗电严重两大难题，再配之以MIUI唯美的操作界面，便构成了粉丝钟爱MIUI的两大理由。而体验过MIUI的发烧友便会向身边的人推荐MIUI，如此循环扩散。

然而，林斌清楚，以互联网科技的发展速度，MIUI的这一优势很快就会被其他同类系统所赶超，到那时，黎万强千辛万苦聚集而来的种子用户，便也要付诸东流了。于是，他提出：“我们要着重力量研发小米手机，但MIUI不能放，必须保证MIUI的持续更新，让MIUI永葆青春，成为小米不竭的粉丝制造厂。”

林斌的提议得到了雷军等人的一致认同，黎万强更是将MIUI用户引进MIUI系统的改进中来，从MIUI 2.3开始，到MIUI V4，再到2014年8月发布的MIUI V6，小米的MIUI系统每周五都会完成一次版本的更新和升级。这在同行业中是绝无仅有的。而通过不断的更新和升级，MIUI系统的功能也在日渐强大，日趋完美。在MIUI V6的发布会上，MIUI负责人洪峰甚至骄傲地说：“MIUI V6让手机至少轻了6克。”

2013年1月，小米宣布MIUI用户突破千万；同年年底，MIUI全球用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户突破 3 000 万，在国内已经无人能够与其争锋；2014 年 8 月 17 日，小米官方宣布，MIUI 用户已累积超过 7 000 万；2015 年 4 月，根据最新数据显示，MIUI 发烧友已经超过 1 亿人，享誉中、美、俄、德、法等 20 余个国家。

如果说引爆社会化营销需要为粉丝提供一个爆炸点的话，那么，毫无疑问，MIUI 就是小米给核心粉丝提供的最具爆炸力的源点。五年来，正是依赖着 MIUI 系统的强大黏性，才为小米手机提供了强大的用户支撑。

事实上，我们一网天下集团在推出“新农优品”这一农业电商平台的时候，也是充分借鉴了小米的“爆点”思维。

如果说 MIUI 的爆品思维还是互联网产品中的“婉约派”，那么，一网天下的“新农优品”则必是豪放派无疑，用四个字来形容新农优品黏住种子用户的方法就是“简单粗暴”。

以新农平台的第一款产品“美早樱桃”为例，一网天下将其定义为“来自天堂的樱桃”，为了保证产品对消费者的极致诱惑力，平台将樱桃的产地严格限制在享有“中国大樱桃第一镇”美誉的烟台福山张格庄镇。除了保证樱桃绝对绿色无农药外，在采摘时也会将核大肉薄的樱桃过滤掉，只留下晶莹剔透、硬脆多汁的极品，从而确保用户每一口吃下去的都是极致的享受。

作为中国智能果园 O2O 平台的开创者，一网天下秉承着“促使中国农业移动互联网化”的使命，优选全球原产地农产品，连接农村和城市、线下和线上，打造智能水果 O2O 万店联盟品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

身为一网天下的主打产品，新农优品平台自身也是一款爆品。不同于众多微商平台的“利他模式”，加盟者都是为平台打工，只能得到奖励或奖品，收益浅薄，而新农优品则是颠覆了加盟者与平台的关系，为加盟者推出了“利己模式”，即平台为用户打工，让用户当老板。

具体来说，消费者在新农优品的平台购物后，参与到推广（转发分享）中来，即刻参加创业。每间接完成一笔交易，即可获得平台返还的销售佣金，实现消费与投资的直接转变。在收获到实际利益之后，新农优品的用户即刻根据自身业绩和能力的大小，逐级申请拥有自己的微店、新农店，甚至庄园。

除此之外，用户加盟新农优品，还能得到一网天下的三点承诺：不用进货、发货、囤货，无资金压力和风险；订单完成后，佣金随时可以提现；产品运输、售后服务等全部由一网天下的金牌服务团队来提供，保证用户创业无忧。

为了保证“新农优品”这一爆品平台顺利发展壮大，同时也让用户在享用健康水果的同时实现利益的转化和变现。一网天下公司在自身稳固的优秀团队的基础上，构建了一个强大的运营系统，保证加盟者“有利可图”，并且推出了六项保证：

第一，平台上均为优质产品，保证朋友圈良性发展；

第二，开店全程培训指导，押金可退，零风险创业；

第三，加入新农会，可直接对接财富和人脉资源；

第四，大V团队助力拓展客户群，倍增营业额；

第五，获得销售裂变分成和线上线下广告分成；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第六，运营环节皆由新农优品负责，全程无忧。

当然，新农优品的爆点还远不止这些，单纯就“每一家新农店都拥有无限极的 10% 的分销提成”这一点而言，就足以引爆很多创业者的眼球了，而对于那些投身于一网天下怀抱中的逐梦者而言，这是个机会，让他们实现财富积累，实现梦想和蜕变的契机，抓住了这个机会，成功便近在咫尺！

国画里讲究“守黑留白”，然而，互联网时代的产品设计和营销是最不能“留白”的，你的留白往往便会成为被对手超越的软肋。因此，企业一旦发现了一个聚集人气的爆点，那么，不要犹豫，第一时间抓住它、完善它，并且充分利用它，让它成为黏住粉丝的重要力量，口诀便是马云的那句六字名言：现在，立刻，马上！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用快速迭代点燃种子用户的激情

强调“动手要趁早，行动要尽快”并非马云的专利。在雷军的互联网七字诀中，“快”字诀就是重要的一条。雷军坚信“天下武功，唯快不破”，用他自己的话讲：“在今天的互联网时代，我每天都在焦虑，我们可不可以更快一点？怎样在确保安全的情况下提速，是所有互联网企业最关键的问题。”

事实上，雷军的“快”字诀在小米的产品开发和更新中体现得尤为明显，比如前文刚刚提到过的 MIUI 系统的更新升级，然而，这却并非是小米以快取胜的唯一体现，在其社会化营销过程中，小米营销团队与粉丝的沟通迭代，同样把“快”字诀运用得淋漓尽致。

“只是产品更新快是没有用的，”2014 年 11 月，雷军在“我看未来 20 年”公益演讲上这样说道，“产品更新得再快，不能满足用户的需求，还不如不去更新。所以，不要害怕和用户直接沟通，要明白，高效的沟通才能带

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来快速的迭代，而产品只有在满足粉丝需要的基础上快速迭代，才能更加持久地点燃用户的激情。”

依然以 MIUI 系统为例。MIUI 发布以后，每逢星期五（法定假日除外）都会发布一个 OTA（安卓软件升级包）。

由于 MIUI 研发时日尚短，存在的问题还很多，所以，经常会发生这样的现象：星期五刚刚发布了一个 OTA，星期六就要发布一个补丁，这样一来，不仅用户体验差，还给技术团队带来了很多额外的工作。

为了解决这一问题，小米创立了“荣誉开发小组”，小组成员全部由 MIUI 的忠实粉丝组成，成员可以在每周二或周三提前拿到尚处在公司内测阶段的 OTA，在使用之后，于周五之前及时向小米研发部门提供反馈意见，研发部门做出相应的调整之后再于星期五发布稳定性更佳的 OTA。

另外，为了能够让荣誉小组的成员更方便、更有效地反馈问题，全部沟通都是在 MIUI 论坛上实现的，用户即时反馈，小米的工程师、设计员、产品经理、运营人员等便在论坛上予以即时答复。

通过部分用户的先行测试，以及去除沟通中一切可以除掉的中间环节等手段，小米不但充分保证了 MIUI 系统以更好的姿态展现给粉丝，更是让参与完善 MIUI 的粉丝们体会到一种前所未有的流畅感和优越感，从而更加踊跃地参与到小米产品的完善中来。

为了充分保证米粉与小米内部的沟通迭代能够顺畅，小米研发团队还开发了专门用来给用户提供反馈的平台——BUGLIST－MIUI 论坛。在这个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

论坛上，只要用户提出相应的产品问题，小米方面便会竭尽全力地帮其找到解决办法。

2014年，韩寒的第一部公路电影《后会无期》引爆荧幕，其中主角之一王珞丹凭借着一流的演技，再次火了一把。很多细心的观众发现，电影中，王珞丹用的正是小米2S手机，而在现实中，王珞丹其实也是个不折不扣的米粉。

一次，不堪粉丝电话骚扰的王珞丹在BUGLIST－MIUI论坛上提问：能不能做一个只接通讯录电话的功能？本来只是抱着试试看心态的王珞丹没有想到，她的问题才提出来不到十天，小米方面便在更新后的MIUI系统里添加了这一功能，效率之高简直让人瞠目结舌。后来，每当朋友聚会，王珞丹总是忍不住要和朋友们分享一下这件事，并且极力向朋友和亲人们推荐小米手机，简直成了小米的免费代言人。

还有一个年近60岁的老年米粉反映，为了不错过一些重要电话，他的手机必须24小时保持开机状态，然而，晚上12点以后一旦有人打来电话，他就睡不好觉。于是，小米研发团队很快便推出了VIP电话设置业务，设置后，MIUI系统会为用户在休息时间内自动过滤非重要来电，只有VIP电话才能24小时都打得通。

心理学家赫洛克在著名的“反馈效应”中指出，不同的反馈方式将会很大程度上影响人们的下一步行为。社会化营销的关键一环便是与用户间

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的沟通和反馈，而用户提出问题之后，企业以一个什么样的姿态反应和应对，无疑将直接影响到用户们对品牌的信任程度和继续使用的欲望。

高效沟通，快速迭代，归根结底是缔造用户参与感的一种方式。所以，做互联网产品，如果一个企业能够做到像小米一样，通过快速反应来强化粉丝与产品、粉丝与品牌间的迭代关系，从而发起一场依托于群众，并且最终又能回归本源，服务于群众用户的“人民战争”，恐怕想不取得用户支持都是很难的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把用户当朋友，做出好产品

通过与用户间的快速迭代，小米已经充分证明了两点：第一，通过用户参与能够做出好的产品；第二，一个好的产品是可以通过用户的口碑被传播出去的。而这两点也构成了雷军后来的一个重要认知，即别把用户当上帝，要与用户做朋友。

2013 年 5 月，在全球移动互联网大会上，雷军这样说道："千万不要把用户当上帝看，因为中国没有人信上帝，你把用户当上帝看，你就是把用户当傻子看。我们谈到一个问题叫信任，我觉得在中国，现在最重要的信任是朋友之间的信任。想象一下，你把用户当成朋友的话，你的产品会有多大压力。"

为此，雷军还举例说道："我的一个朋友买了小米手机出了一点问题，两个小时没有修好，我陪着他坐在那里出了一身汗。这说明，只有把用户当朋友，企业才能够在朋友的信任和压力下，做出更好的产品。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

雷军认为，当下的互联网企业太过重视 GDP 的增长而忽视了很多人性化的东西，所以，在小米公司内部是没有 KPI（绩效考核指标）的，衡量一切工作成果的标准只有一个，那就是是否做出了好的互联网产品。

就像负责硬件团队和 BSP 的小米副总裁周光平所说的：“只有好的产品才能得到用户的认可，并且引爆用户的激情，让用户心甘情愿地为之提供口碑宣传，而好产品最准确的定义便是：满足用户的需求。”

2013 年 12 月中旬，小米路由器开始对部分体验用户进行公测发售，500 台配备精良的小米路由器，收费只有象征性的单价 1 元人民币。

2014 年 1 月，参与第二轮公测的小米路由器依然只有 500 台，却有超过 63 万的用户参与了预约活动。

经过两轮的测试后，小米方面根据体验者的反馈，在参与第三轮公测的路由器产品中加入了 BroadLink 推出的红外线智能遥控器。

小米路由器负责人黄江吉指出，之所以引进第三方设备，是因为“小米路由器所期望的是，能够在不同的场景下读懂用户的需求，在用户不干预的情况下完成对家电设备的控制，用户需要红外线智能遥控，这就是小米加入它的理由”。

截至 2015 年 4 月，小米已经拥有手机、电视、盒子等多项终端，以小米路由器为纽带，配合以 MIUI 的软件服务，便可以使小米的智能家居生态体系形成完美闭环。例如，MIUI 的天气预报功能，可在温度过低时通过小

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

米路由器触发情景模式，从而自动打开房内的空调。而这样的思路最初正是一位参与第一轮公测的粉丝提出来的。

据统计，在小米路由器开始第三版公测之前，已经有超过30%的用户反馈被最终落实到小米路由器的功能改进上。而到2014年4月23日小米路由器正式发布时，这一数字已经增长至65%。可以说，无论是在对用户意见吸纳程度上，还是在产品的改进效率上，小米在同行业企业中都是首屈一指的，而且之所以拥有如此高的产品更新和完善速度，归根结底还是满足了用户的需求。

事实上，与用户做朋友的营销手段并非小米专有，更并非雷军独创，国内外许多知名企业都已经注意到了这一卓有成效的营销手段。

2014年3月，在流感大肆入侵的季节，世界上最大的营养食品生产商之一美国亨氏公司联合We Are Social专业研究机构，发起了一场规模浩大的“与用户做朋友”活动。在这场营销宣传中，只要在Facebook上关注亨氏，成为亨氏品牌的粉丝，并且@一位正在生病中的朋友，那么，用户就有机会以3美元的特惠价格买到一罐亨氏的招牌鸡汤，购买成功后，亨氏还会以用户的名义免费将鸡汤送到正在与感冒做斗争的用户的朋友手中。

除了亨氏公司以外，丹麦著名巧克力品牌Anthon Berg也是最善于与用户做朋友，利用用户帮助实现营销效果的企业之一。Anthon Berg每年都会在全球一些知名城市举办一天临时的免费促销活动。参加购买的用户不需

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要支付一分钱，只需要根据巧克力包装外纸条上写的不同要求，对身边的朋友完成一次诸如“为爱你的人准备一次早餐”之类的善举，并且承诺将之发送到 Anthon Berg 社交网站的公共主页，便可以得到一盒美味巧克力。

在雷军看来，20 世纪 80 年代，横行美国的 IBM 每天都会谈用户满意度；90 年代，称霸全球的微软时刻都在讲用户体验感。对于今天的互联网企业而言，用户感觉仍然是品牌能否杀出重围，并且实现从优秀到卓越的关键所在。谁能真心实意地把用户当朋友，谁便有机会做成一家伟大的公司。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

精准定位，让发烧挠到用户的痒处

在当下最流行的几大互联网思维中，痛点思维往往是各类企业在营销活动中最为重视，并且应用程度最广的思维之一。所谓痛点，顾名思义，就是疼痛的点，是用户在使用某种产品或接受某些服务时会产生抱怨、感到不满的、痛苦的接触点。

网络时代，痛点是一切产品的基础。品牌在锁定种子用户之后，仅仅把握住用户的基础需要还不够，还要戳中这些“企业未来营销主力”的痛点，给他们最想要的，满足其他产品无法满足他们的，才能让他们真正地燃烧起来。

就如雷军所说的：“把我们找到的痛点变得更痛，并且让我们的用户意识到，这个痛点真的让人痛彻心扉，只有小米才能止疼，那么，我们的产品就算是真正的成功了。”

不得不承认，小米的产品还远远没有达到巅峰的境界，与 iPhone 相比，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米手机还有很长的路要走。然而，在抓住用户痛点这方面，小米做得甚至比苹果还要好得多。

原因在于，小米总能依靠细节的微创新，真正解决消费者很小却很迫切的痛点需求，从而吸引用户的关注度和忠诚度。而事实上，小米之所以能够做到准确挖掘用户的痛点，首先应该归功于雷军对品牌的准确定位。

2011 年 8 月 16 日，小米科技发布了第一代小米手机，雷军将其定位为“发烧友手机”。从此，“发烧”一词便也就烙印成了小米公司最显著的标签之一。

随后，无论是小米电视、小米盒子，还是小米路由器等其他小米系的硬件产品，都被披上了一层发烧的外衣，小米盒子被定位为“迄今为止最发烧的硬件”，小米路由器则被定位为“发烧友的新玩具”，等等。

可以说，在小米过去几年的发展历程中，关于“发烧”的精准卡位为其成功立下了汗马功劳。在小米之前，每家手机公司都会宣称自己的产品“配置高，性能好”，可是，却没有任何一家企业能够通过一个具体的词汇来定位自己的产品。小米做到了，所以小米比众多竞争对手更快地获得了成功。

通过“发烧”这个形象的描述，小米产品从诞生之日起便在消费者的心中勾勒出了一个形象的概念——好到可以让人激情燃烧！

“发烧”一词取自发烧友，而发烧友最初则是香港人对“音响器材爱好者”的称呼，后来逐渐演变为对某一产品极度热爱的一类人。

雷军将小米定义为“发烧”，显然是想借助这个酷而实用的词语更好

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

地标榜产品出色和用户酷爱两层含义，让后进者小米更具差异化，这也是小米最成功的营销定位。当然，小米的“发烧”定位绝不只是停留在口头上。

以小米手机为例：小米1代手机被雷军称为“全球主频最快的智能手机”，采用的是高通MSM8260双核1.5GHz主频CPU，采用的石墨散热膜，配置1GB内存，支持32GBMicroSD，这些方面，全部领航国内同类手机产品。

小米1发布一年后，小米2问世，雷军在发布会上兴奋地称其为“性能怪兽”。仅仅一年的时间，在相同售价的情况下，米2在配置方面却比米1足足提升了一倍。处理器依旧取自高通，却升级为APQ 8064四核处理器，GPU为Adreno 320，搭配2GB内存。

2013年9月5日，小米3正式发布，处理器继续升级，根据不同版本，分别换成了高通骁龙800最高端版本8974AB四核，以及Tegra 4四核处理器，内置2GB RAM和16GB存储空间，机身厚度由米2的10.2毫米进化为8.8毫米，堪称突破极限。

2014年7月22日，小米4代在北京国家会议中心召开发布会，作为新一代4G手机，小米4采用了不锈钢金属边框的复杂工艺，极大地提升了手机的质感和使用品质，被形象地称为“一块钢板的艺术之旅”。40道工艺制程和193道精密工序，也让小米4成了小米手机诞生以来最注重细节的极致产品。

2015年5月6日，被网友调侃“英语是数学老师教出来的”小米创始

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人雷军，站在舞台上用英语大声与台下的观众互动。这一天，小米 NOTE 顶配版真机首次亮相，价格也从原定的 3 299 元降为 2 999 元。雷军说，小米 NOTE 是迄今为止“最好”的安卓手机，要让世界重新认识中国创新的力量。

小米 Note 顶配版搭载了高通最新发布的骁龙 810 八核 64 位处理器，采用 4GB LPDDR4 内存，屏幕是夏普 5.7 英寸 2K。在相机方面，小米 Note 顶配版采用索尼 1 300 万像素光学防抖相机以及高通最强 ISP 影像处理器，同时配备了 HiFi 音乐系统；机身采用 2.5D+3D 双曲面玻璃和铝合金金属边框工艺打造。

小米 NOTE 顶配版 2 999 元的售价，依然创下了小米手机的价格纪录。不过从硬件配置比较，小米 NOTE 顶配版已经超越三星、LG、HTC 等品牌的旗舰机型。雷军称，这款手机仅物料成本就达到 2 860 元。

从小米 1 到小米 4，再到小米 Note，小米手机总是在处理器、运行内存，或是在制作工艺上领先众多对手一点点，正是这一点点的领先，才让广大用户始终保持着对小米下一款产品的高度期待，被业内称为“莫博士”的美国知名科技媒体人沃尔特 – 莫斯伯格在评测文章中评价说：“小米 Note 外形完美，达到了我对苹果产品所期待的程度。我相信，即使小米 Note 在国际市场上与苹果、三星直接竞争，品质和价钱也将使其成为强有力的竞争者。”

步入 2015 年，小米以手机为核心的智能生态布局仍在继续，而雷军关

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

于新营销痛点的寻找早已经不再局限于“发烧”。2015年1月15日，在小米科技的新品发布会上，雷军表示：“当下智能设备有三大痛点：第一，手机连接复杂；第二，每个设备都需要APP；第三，云服务投入大。在未来，小米希望能够通过一种优雅的方式解决手机与智能设备的互联问题，真正解决未来用户最迫切需要解决的问题。”

小米用最高的市场性价比撑起了其“发烧”的定位，又以不断探索新痛点的方式保持着企业在产品创造和市场营销方面的绝对优势，这为广大新兴企业提供的最大的指导意义便在于：任何时候，都要想办法挠到用户的痒处。用户止痒了，打赏和掌声自然也就随之而来了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

构建与用户互动的集约化处理模式

鉴于互联网对于整个时代的颠覆式影响，不管是新兴的互联网企业，还是老牌的传统企业，在其营销过程中，都在摸索着与用户相处的全新方式，期望从中发掘出利益的平衡点。在这一点上，小米可谓其中的佼佼者。

短暂的发展历程虽然让小米在经验上有所欠缺，但也在一定程度上降低了小米的创新阻力。在开启了国内社会化营销的先河以后，小米又成功构建了与用户互动的集约化处理模式，将数以千万计的小米粉丝牢牢地绑定在小米的银河战舰之上。

集约化管理是现代企业提高效率与效益的基本取向。企业通过对人、财、物以及其他生产要素的统一配置和管理，从而降低成本、高效管理，进而使企业集中核心力量，在竞争中获得持续优势。

可以说，集约化管理是当下企业最常见的管理方式之一，然而，将集约化管理用于客户管理和产品营销的，小米还是第一个。

长期以来，与用户间的快速迭代让小米获得了比其他企业更多的用户

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

需求信息，即有利于企业发展大数据。然而，由于这些大数据分别来自于成千上万的不同的粉丝和用户，所以极具碎片化和过度重复化的特点。针对这一问题，营销负责人黎万强在与用户互动的过程中，开发出了集约化的信息处理模式，并且一举实现了在深入挖掘和引爆用户的同时，最大限度地节省成本资源。

小米营销的集约化处理模式主要分为以下三个方面：

第一，优先处理浮出水面的需求。

为了甄别用户需求的迫切程度，小米科技在其论坛上开发了多项辅助功能，比如，当用户发帖要提出一个已经有人提过的同样的需求时，便可以直接选择“我也需要这个功能”，从而简单轻松地完成提交。而这不仅节省了用户时间，也可以让那些亟待解决的用户需求凭借着其热度，鲜明地呈现在帖子的前面。

第二，及时地展示需求改进计划。

“橙色星期五”的每周更新，已经成了小米的必修功课，而系统更新后，小米官方还会在论坛上做出完整的更新公告，将新增功能和推荐功能分别标注出来，用以指导客户。另外，小米团队也会定期把下一个月的更新计划做出说明。这样，用户免去了烦琐的咨询过程，小米的服务团队也节省了大量的重复解答的时间。

第三，让团队结构相应碎片化。

用户需求的碎片化也使得小米团队在处理用户需求时在方向上和方式上存在着很大的差别，所以，为了起到更好的“专人—专业—专岗”的效果，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米方面通常会让 2~3 个工程师结成一个小组，针对某一功能模块进行长期的跟进式改进，这样便有效避免了在频繁的任务分配中造成人岗不匹的资源浪费。有着快速迭代做保证，即便某一小组设计出了错误方案，往往也能够在下一周的更新中更正过来。

省钱并不是小米采取社会化营销策略的终极目标，但却也是一大重要诱导因素，如果采用了粉丝营销的方式，却将从广告和其他传统媒体投入方面节流出来的资源投入到用户互动之中，显然并非小米的初衷。而集约化的处理模式则很好地解决了这一困扰。

其实，在互联网时代，国内外的许多企业都已经意识到了以用户为主体的社会化营销的强大力量，并且也开始越来越多地将精力投入到与用户互动的过程当中。其中，德国电信（DT）便是最早针对以用户为导向的组织架构进行集约化变革的企业之一。

德国电信成立于 1995 年，是欧洲最大、全球第五大的电信运营商。2007 年，德国电信进行了以客户为导向的组织架构调整，建立了以家庭、移动客户和政企大客户三大客户群为基础的运营体系。在这一架构下，三大客户群体以责任中心方式运作，各自负责自身客户群的产品开发、营销管控，有效解决了各部门的配合问题，大大提高了对各客户群的支撑和管理效率。

然而，面对互联网大势下捆绑和融合竞争越发激烈的国内外市场，德国电信所划分的三大客户群运营体系不得不面对两大经营障碍：一方面，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

由于家庭和移动客户存在重叠，公司内部的两大经营体系间逐渐衍生出激烈的用户争夺现象，矛盾愈演愈烈，几乎到了不可调和的地步；另一方面，融合业务的创新推广过于迟缓，以至于公司的整体战略在三大客户群的落实和执行过程中严重变样，损耗惊人。

2009 年，为了转变经营不利的状况，德国电信开始酝酿“One Company”战略，并从 2010 年开始将 T–Home（家庭）与 T–Mobile（移动）两大客户体系相整合，形成了一个统一的新公司——T（即面向含中小企业的全公众客户的统一机构）。

德国电信针对用户群体的这次变革主要目的有两个：一是实现对市场营销的集约化管理，防止内部恶性竞争，从而集中力量抗衡外部敌人；二是实现对客户服务体系的集约化调整，实现客服管理与运营职能分离，提升客服效率，从而增强用户黏性。

纵观德国电信和小米科技在处理用户关系方面的集约化变革实践，不难看出，传统企业在社会化营销方面终究存在一定的劣势，而新兴的互联网企业则更容易通过简单的创新而得以实现。

这也在某种意识上告诉刚刚踏上征途的创业者们，在网络时代，必须将用户与企业牢牢地绑定在一起，构建出一个合理的用户处理模式，从而在协调中找到前进的方向。否则，便很容易被对手在这一方面赶超，并迫使你的企业走向被动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 3 章 构建多元化粉丝互动平台

社会化营销将不再依赖于传统的媒体和广告，其成功与否，在极大程度上取决于品牌与用户的互动程度，因此，如何构建多元化的粉丝互动平台，便也成了当代企业必须思索的重要一环。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米论坛，给粉丝一个肆意分享的舞台

迄今为止，我们已经见证了包括知乎、豆瓣、小米在内的太多社会化营销的成功案例。对于大多数销售人员来说，在羡慕他们能够通过社交网络大获成功的同时，更期待进行深入挖掘的则是这些成功案例背后的操作方法。也只有掌握了方法和诀窍，我们才能真正地学以致用，玩转社会化营销。

在公认的最优社交平台中，微博、微信、论坛，以及QQ空间四大渠道可以说不分伯仲，联袂撑起了社会化营销的主干网络。而小米的社会化营销，也是从这四大核心平台开始的。

众所周知，论坛是小米社会化营销的起始点，其最初的粉丝群体，正是从各大Android论坛中拉来的，而小米的第一粉丝阵地，也是基于MIUI的小米论坛。

与大多数企业限制研发部门与外界发生频繁接触不同，小米的工程师

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

们被要求要养成天天泡论坛的习惯。这样一条匪夷所思的制度，却是雷军和黎万强等小米合伙人一致批准认可的。

最初，一些资深的研发工程师十分费解："凭我们五六年，甚至接近10年的工作经验积累去写程序、做产品，难道不比听一个外行用户唠唠叨叨的更具价值吗？"对此，黎万强并没有过多解释，只是说："如果你不理解，就把它当作工作考核吧。"

其实，并不是黎万强懒得解释，而是根本没必要去解释，在小米工程师们按照要求深入小米论坛一段时间后，很快便发现，小米粉丝在论坛上展现的一切绝非是他们能够在研究室里闭门造车便研发出来的。

在小米论坛上，热情的粉丝所提出的各种问题和思路，不仅为小米工程师们提供了全新的设计灵感和完善理念，更是让他们真正意识到用户的需求是什么样的。后来，小米工程师们甚至把 Buglist 测试系统与小米论坛做在了一起，用户反馈同内部开发组的意见会出现在同一个任务列表上，工程师则需以相同的级别去对待。

通过小米论坛，小米科技让其整个团队都充分地融入用户之中，真正地直面用户，而非像其他传统同行那样只是通过客服人员与消费者之间形成有限的信息迭代。

如今，泡论坛已经成了每个小米人最寻常的必做事项，泡论坛就是工作，不忙时泡一两个小时也都可以，绝对不会有任何领导批评你"不务正业"。而为了让广大粉丝更好地活跃于小米论坛，小米营销团队也是绞尽脑汁，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

做出了很多突破。

从1994年中国正式接入互联网开始，雷军就是国内第一批触网的人。关于雷军，业内曾有过这样一个传说：据说，在他混迹中国网络论坛的时候，马化腾还只是他手下的一个小站长，而他甚至曾经一天发布过100余个帖子，无一水帖！

可以说，无论是雷军还是负责小米营销的黎万强，对论坛这一网络平台都有着极强的熟悉程度，所以，作为论坛高手，两人联手之下，也让小米论坛具备了很多诱人的特色。

2011年7月底，小米社区开始内测，同年8月1日，小米论坛正式对外上线，为了更好地区分粉丝群体，进行集约化管理，小米论坛共细分为9大板块，59个子板块，粉丝根据个人的不同需求，可以进入不同板块进行交流和留言提问。

另外，小米论坛还开创了小米播报功能，用于发布关于小米网和小米手机的最新活动公告，为粉丝提供最权威最可靠的小米官方动态，从而帮助米粉们更好地融入小米的大家庭之中。

2011年10月26日，小米论坛推出用户个人空间体系，包含个人博客、个人微博、个人相册等模块，通过这些模块，米粉们可以尽情展示自我，不仅仅是向发烧友们展现自己对小米产品的发烧和狂热，更可以展现自己生活、工作的方方面面。

2012年2月29日，爆米花杂志电子版上线，在为活跃于小米论坛上的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

米粉们提供更多资讯的同时，也为大家提供了更多可以交流的新话题，显著地提升了论坛中粉丝的互动效果。

截至 2015 年 4 月 15 日，小米论坛的注册会员已经达到 4 614.7 万余人，会员累积发帖 3.177 亿条，日发帖 30 万条，堪称国内最活跃的论坛之一。

建设高质量论坛，给予粉丝一个可以肆意分享的舞台，然后从这些分享资源中寻找灵感和需求，然后再通过活跃在论坛上的一线工程师和产品经理将这些灵感和需求充分整合，融入小米产品的开发与升级当中，这就是小米赖以生存的社区模式。

通过这种另辟蹊径的，在社区中构建与用户亲密关系的方式，小米成功达到了在社交关系的促动下产生交易和二次交易的效果，而这一方式显然要比淘宝、京东等通过互联网渠道做平台销售要高明得多。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

微博互动，以话题交流驱动口碑效应

“顺势而为”是雷军经常强调的一个成语，也被他认为是小米取得成功的关键要素之一。事实上，小米的成功，除了借力于移动互联网的大势之外，也同样在微博大爆发的洪流中赚足了红利。

做个不是十分恰当的比喻，如果说论坛是小米整个营销体系的地基，那么，微博才是真正撑起其整个社会化营销大厦的钢筋栋梁。

在小米，几乎每个员工都拥有一个微博账号，以雷军为首的小米创始人团队更是如此，雷军等小米合伙人早已经习惯了在微博中回复用户的各种提问。

雷军认为：“就属性而言，微博和 QQ 都有很强的媒体属性，它们的传播都是一对多的，很适合做事件传播。”而广大追求潮流和时尚的米粉，也更愿意通过微博这样的具有新时代意义的平台来与品牌实现沟通。

比如，2012 年年初，小米与中国电信达成合作即将发布电信版小米手

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

机的消息不胫而走便有部分米粉在黎万强的微博中询问具体的发货时间，在黎万强给出“3 月中旬开始对外发货，但仅有黑色机型”的回复后，立刻获得了 100 多条粉丝回复和 4 000 多次转发，更有粉丝呼吁：不仅仅是黑色，我们更想要银色！

注意到粉丝这一要求后，黎万强立刻与生产部门做出即时沟通，并在 3 个小时之后于微博中更正：新增银色版 1 ～ 20 000 台。

正是由于微博的存在，让米粉与小米品牌间的沟通变得前所未有的直观和快速，从用户意见反馈到集团做出决策调整，仅仅用了不到 3 个小时的时间，这在传统媒体时代是完全无法想象的。这也正凸显了微博等新媒体平台的重要作用。

遗憾的是，即便已经有很多小米这样的先驱者率先放下身段，以一种前所未有的亲民姿态得到了广大用户的认可和支持，却仍然有许多保守主义者对现代化的营销模式畏首畏尾，十分担心自己“一不小心说了句错话”，引来众怒和围攻，让好不容易积累起来的企业形象毁于一旦。

就连将微博营销玩儿得得心应手的黎万强也不得不承认：“社会化媒体是有雷区的，而小米的成功哲学在于有效避开雷区。以微博经营为例，小米最常规的做法是：以话题交流驱动口碑效应，给粉丝一个话题，向下延伸的部分，留给粉丝们自由发挥也就够了。”

黎万强认为，微博营销技巧多样，最关键的一点就是抓住粉丝，而粉丝们关注的重点除了产品本身之外，还包括与产品相关的任何爆炸性事件。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因此，事件营销一直是小米增长粉丝的秘密武器之一。

小米在微博上抛给粉丝的第一个话题是“我是手机控”，这在第一章中已经做过介绍，不再赘述。纵观小米的微博营销，比这一话题更加成功的还有很多。

2012 年 5 月 18 日，小米发布了定价仅为 1 499 元的简配版手机，即“小米青春版”，限量 15 万台，主打校园学生群体。为了保证这一销售计划的顺利完成，小米营销团队提前一个月开始预热，在微博上推出了一个奇怪的话题：150 克青春。

150 克其实就是小米青春版手机的重量，经过一个月的时间，在先后发布了一系列校园题材的简笔插画之后，小米的七个合伙人又联袂“卖萌”，根据正火的台湾电影《那些年我们一起追过的女孩》合拍了一个“老年版那些年”的微视频，顿时引爆了粉丝的激情，粉丝们开始争相参与评论和转发，甚至一度有网友高呼“我们也要这样的青春！”这次互动营销的最终战果是：“小米青春版”微博被累积转发 203 万余次，新增粉丝 41 万余人。

没有任何一个话题能够长久地火热下去，这一点毋庸置疑，而小米经营微博粉丝的策略便是持续地制造话题，通对制造热门话题来吸引粉丝，并通过优质的服务反馈来留住粉丝，从而让众多粉丝为小米手机做口碑宣传。

截至 2015 年 4 月 15 日，小米科技董事长兼 CEO 雷军已经在新浪微博

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发帖 4 309 条，拥有粉丝 1 196 万；总裁林斌发布微博 2 109 条，拥有粉丝 401 万；副总裁黎万强发布微博 1 903 条，拥有粉丝 582 万。他们中的任何一人，但凡发现自己的微博中有粉丝提问，都会在第一时间予以解答。小米超一流的微博营销效果，也正归功于这种以话题交流为纽带的口碑传播模式。

在社会化网络环境下，通过微博的话题营销获得成功的并非只有小米这样的朝阳企业，诸如后宫优雅等许多草根人物也因此而一炮走红。而那些肯做出突破，敢于迈出社会化营销第一步的传统企业，则也从中收获了极好的口碑。

自 2010 年 3 月 11 日开通官方微博以后，中国南方航空已经拥有了一个超过 127 万人的粉丝团队，这一数字虽然远远无法与小米等成功的互联网企业相比，但作为一家航空公司，如此之高的关注度已经让南方航空处在了国内同行业的领先位置，要知道，同为国内九大著名航空公司的东方航空，其微博粉丝才仅有 4 万余人，差距之大，毋庸赘言。

事实上，南航的官方微博之所以能够招揽如此高的关注度，正是得益于其朋友式的话题交流模式。南航在全国范围内召集了最能代表公司形象的空姐，并号召她们贡献出自己在世界各地拍摄的靓照及景观，以及一些平时旅客绝无机会看到的飞机驾驶舱的照片等，还会定期发布一些做任务领机票的有奖活动，从而引爆关注者的话题欲望，进而为南航做了免费宣传。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在广告和传播学中，根据弗雷奇的人情味公式计算可知，人情味越高，广告或者新闻被传播得越广泛。在这一点上，知名广告大师罗瑟·瑞夫斯和吉田秀雄都予以了高度认同。

因此，如何像小米和南航一样成功构建起第一个饱含“人情味”的话题，继而一个接一个地持续推出这样的话题，与粉丝们形成“朋友式的交流”方式，便也成了想涉足微博营销的企业和个人所必须掌握的一项基本技能。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

微信朋友圈——企鹅的地盘，米粉做主

借力于微博营销的火热势头，小米的品牌迅速打响，并不断以原子裂变的速度和方式，疯狂地扩张着其品牌效应。然而，随着移动互联网技术的深入发展，格外重视网络创新和迭代的雷军并没有将战略局限于此，而是瞄准了更多的社会化互动平台。

通过与黎万强等人的多次讨论，雷军明确了小米粉丝经营的基本策略，即“通过论坛沉淀核心用户，通过微博吸引新客户”。与此同时，他也敏锐地注意到了一个问题：无论是微博也好，论坛也罢，都不太适合做客户服务，而优秀的客服平台却又是社会化营销不可或缺的要素之一。

就在雷军踟蹰不前之际，日趋火爆的微信，逐渐闯入了他的视线之中。

自2011年1月推出以来，微信以一种全新的方式定义了移动互联网时代的社交方式，3个月用户便突破了400万。在添加了“查看附近的人”这一陌生交友功能后，其用户更是飙升至1 500万，到2012年9月，微信的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

注册用户已经突破两亿。其发展势头甚至比三年前的新浪微博有过之而无不及。雷军意识到，微信是小米的又一个机会！

2013年年初，小米开始在微信渠道发力，通过对小米论坛会员和微博粉丝的导流，小米在入驻微信之后短短4个月的时间里便做到了100万粉丝。利用微信的关键词回复机制，小米成功地将其构筑成了品牌的服务平台。

鉴于微信“私密圈子”的特性，小米更多的是将其定义为营销的维护者（客服），而非像微博和QQ空间那样的核心营销渠道。

对于小米而言，经营好微信这一平台，未必能够帮助其开发出更多的粉丝，但倘若没有这一平台，其粉丝营销的效果则势必会受到冲击和制约。因此，小米在其近三年的持续扩张中，始终对微信保持着极高的关注度和使用率。

众所周知，微信是腾讯旗下产品，而由于腾讯公司涉及业务的广泛性，在软件等不少领域，小米与腾讯都存在着竞争关系，然而，这却并不妨碍小米借助腾讯的地盘，发展小米粉丝。

入驻微信公众号以后，小米快速集结了超过105万的微信粉丝。而据小米公司内部资料表明，这些粉丝中，源自新浪、腾讯等微博的粉丝仅有10%，另外90%中的一多半都是来自于小米的官方渠道。

最初，小米官网通过在开放预约期间提示用户扫描二维码，关注小米微信的方式，一次就能增长超过3万粉丝。而当这一方式进入疲惫期以后，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米官方立刻推出了第二阶段的“涨粉”活动，即活动拉粉。

小米微信“涨粉”的活动主要有两个：一个是小米手机“非常 6+1”，活动期间，每天送出 50 个小米 2 代手机的 F 码（优先认购权）、30 张话费充值卡，中奖率极高。而且，活动结束后，按照最终排名，排名前十位的粉丝还有机会获得小米手机、小米盒子等大奖。通过这一活动，小米微信粉丝量从 2013 年 3 月 27 日的 41 万，经过短短 33 小时便增长至 47.2 万，速度之快，让人咂舌。

帮助小米微信快速“涨粉”的另一个活动是米粉节微信抢答。两年之后回过头来再去评价这次活动，仍然不好定义其成功与否。说它失败，是因为由于当时庞大的粉丝群体和信息流的瞬间涌入，直接导致微信后台崩溃，粉丝没能成功参与抢答活动；说它成功，是因为即便如此，在整个活动结束后，其微信粉丝量由原来的 51 万激增至了 65 万，小米微信的知名度瞬间打响。

截至 2014 年 6 月，小米的微信粉丝已经与微博粉丝基本持平，吸引了超过 600 万人的关注，是年度最成功的企业公众号之一。

2015 年 5 月，据官方数据显示，小米微信每天接收的信息量在 30 000 条以上，而后台的自动回复量则在 28 000 条左右，高达 93.3%，极大地降低了客服人员的人工劳动量，而小米在此过程中，却并不需要承担一分一厘的平台费用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为了更好地完成微信的客服职能，小米微信服务号下面还设置了三个导航标签，分别为：最新活动、自助服务和产品。用户进入界面后，点击任一标签都会得到相应的自动回复。比如，点击自助服务，你便可以看到查询订单详情、物流详情、网点位置等。

另外，在满足了为用户答疑的基本功能后，小米营销团队还在微信平台上推出了自动抽奖功能，并且会将所有抽奖过程的监控视频发布到小米社区，充分向粉丝保证活动的公平公正，从而提升粉丝们的参与兴趣。

一系列的活动和完善方略，让小米的微信运营更加顺畅，而“以服务粉丝为核心”的和谐的生长方式，也为小米带来了丰厚的回报。

2013 年 5 月，小米开始尝试在微信上批量发放 F 码，仅 12 小时的时间，发放数量就达 45 万，而领取 F 码后的 1 小时内，小米的销售额就达到了“恐怖”的 5 500 万元。

同年下半年，微信线上支付功能开通，迫切需要迅速提升绑卡量，而小米则借此机会与微信展开深入合作，推出了“小米 3 销售专场”活动。历时 9 分 554 秒，15 万台米 3 手机宣布售罄。最终，微信支付多了 15 万绑卡用户，而小米则又一次创造了 10 分钟“涨粉”180 万的粉丝神话。

黎万强曾在《参与感》一书中指出：“品牌与用户关系越弱，信任传递就越弱，参与感的口碑事件扩散效果也就越弱。”相比之下，在微博、论坛等平台上，往往是弱关系占据主流，信息传播趋于单向化，而微信所维系的则是一种强关系，微信朋友圈所体现的更多的是一种彼此你来我往

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的互动。

从小米的经验来看，微信已经成为当今企业构建多元化用户互动关系中不可或缺的一大平台，而这种平台的推广成本小到令人不敢置信。

当然，鉴于不同品牌的不同境况和性质，其投入的高低也会有所不同。然而，无论如何都不能否认的是，只要我们能够尽可能地贴合网络时代新媒体自身的属性，坚持走一条与粉丝时刻互动的社会化营销之路，那么我们的企业便一定不会输在新时代的起跑线上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

米聊，一款超越普通社交的 APP

英国有句谚语：单靠自己的双翅，鸟儿是很难在天空翱翔的。所以，很多企业在成长过程中都在不断地借力，包括小米利用微博做宣传，利用微信做客服，都是这个道理。然而，就像倪萍在《姥姥语录》一书中写到的，靠山山倒，靠人人老。靠来靠去你就会发现，最后你所能够依靠的还是你自己。

在小米斩获了 21 世纪前 15 年中国互联网企业的第二大成功（第一是阿里巴巴）之后，很多人认为，其粉丝经济之所以如火如荼，在很大程度上是得益于微博和微信两大社交新媒体的出现，因此，极具取巧嫌疑。然而，又有哪个成功者会甘心放过时代赐予的良机呢？而且，在构建粉丝互动平台方面，小米又岂止局限于一味地借助外力。

微信作为当下最火爆的社交 APP，已经拥有了超过 6.5 亿用户，其中，活跃账户数达 4.38 亿，不管是号称“××神器”的陌陌也好，还是阿里巴

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

巴极力推广的来往也罢，都无法与微信相抗衡。

事实上，微信虽然成功，却不是最早的移动智能终端即时通信程序，小米科技出品的米聊还要更早一些。

2010 年 12 月 10 日，小米率先发布了米聊 Android 版，12 月 23 日发布 iPhone 版，2011 年 1 月 12 日发布 Symbian 版。涵盖了免费传送文件、三网互联、语音、短信、图片及视频传送，跟踪信息收看情况等多项功能。另外还针对小米粉丝群体，创造性地开发出了智能推荐好友的功能，在注册为米聊用户后，小米后台会根据智能算法，为用户推荐可能认识的朋友或小米粉丝，从而帮助用户轻松扩大交往圈子。

不同于微信海纳百川的大众属性，米聊虽然也并未限制用户群体，但从其诞生之日起，其最主要的服务对象便是小米粉丝。所以，虽然始终处在被微信压制的不利地位，但雷军却乐观地认为“米聊能够活下来就是最大的成功”。

2011 年 6 月，米聊用户超过 300 万，14 个月之后，米聊累计用户已超过 1 700 万，同时在线用户数量也突破了 100 万大关。当时，雷军兴奋得像个孩子。

或许许多人在见证了微信用户的增长奇迹后，对米聊的这一数据并不看好，然而，使用米聊 APP 的，99% 以上的都是小米的忠实粉丝，也就是说，对于小米而言，米聊绝不仅仅只是一款简单的社交软件，而是其为小米粉丝提供更亲密接触和交流的重要战略平台。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2012 年 6 月，随着微信用户的急剧增长，微信公众账号逐渐兴起，雷军还专门要求小米的主管们暂时停用米聊，尝试使用微信，并彼此参照，推动米聊的完善和升级。同年 8 月 1 日，小米宣布推出米聊全新版本，其中新增了“多人语音”功能，并做出了高达 126 项的产品更新，彻底颠覆了原有的按键布局设计。

对此，负责米聊业务的小米副总裁黄江吉表示：“小米的要旨是做手机，是环绕米粉的最高要求做最好的手机，因此，我们有理由开发出一款好的通信产品，在给用户带来最好的核心体验的同时，为用户间提供一个更好的交流渠道，为米粉提一个更好的集交友和展现自我于一体的社交平台。”

其实，就初始目标而论，小米推出米聊的野心本就没有腾讯推出微信那么大，小米之所以要打造一款属于自己的 APP，完全是受到苹果公司的影响。

在竞争格外残酷的手机领域，苹果公司稳坐世界第一的宝座多年，其最大依仗有二：一个是技术创新的绝对优势，另一个就是超乎竞争对手想象的用户黏度。

2015 年 3 月，据麦肯锡公司最新调查数据显示，苹果 APP 的用户黏性远远领先于第二名的三星和第三名的小米，甚至是华为和联想两大国内手机公司用户黏性的总和。

早在 2010 年夏天，苹果之父斯蒂夫·乔布斯在接受美国《华盛顿日报》的采访时便说：“近几年，虽然我们将一部分的市场份额让给了谷歌，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

无论是从历史上，还是从数据上看，苹果都依然有着更令人满意的用户基础，iPhone 和 iPad 用户的黏性是很强的。”

事实确实如此，与安卓用户相比，苹果用户消费在 APP 上的时间更多，而超高的用户黏性也意味着，这些苹果用户将持续地保持对 iOS 平台的支持。

经过深入的市场调查，雷军还发现，苹果产品的拥有者花费的钱往往也更多，而谁能黏住更多用户，便意味着谁将拥有更多获益的机会和可能。

2014 年 1 月，美国著名移动数据分析公司 Flurry 公司在中国市场随机抽取了 2.3 万部智能手机作为样本，经对比发现，与苹果用户相比，三星用户在手机 APP 上花费的时间平均要少接近 14%，HTC 则更糟，它的用户花在手机 APP 上的时间要比苹果用户少了足足 27%。

回过头来，再看以苹果为模板的小米，得益于米聊等 APP 的推广，小米用户花在手机应用上的时间甚至比苹果用户还要多 7%！雷军曾在 2014 年世界互联网大会上高呼要在五年内超越苹果，其实，在粉丝黏性方面，小米已经实现了对苹果的超越。而凭借着史无前例的用户黏性，小米甚至真的极有可能实现对苹果的颠覆。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

腾讯QQ，现代化营销的新战场

互联网时代就是一个颠覆和被颠覆的时代，谁跟不上时代的脚步，就必然会被滚滚前进的时代洪流所淘汰。在这一点上，集各种全新社会化营销手段之大成的黎万强可能比绝大多数同行都要体会得更深切一些。他常说，平台变了，玩法也要变。

黎万强认为，在传统媒体日渐被全新的自媒体所取代的今天，营销领域也已经迎来了一场极具革命意义的变革，一切自媒体都将成为营销者的平台和工具，谁能在产品无法拉开巨大差距的情况下用好这些全新的互动平台，谁便有机会脱颖而出，甚至彻底地统治市场。

在黎万强深入挖掘的四大社会化营销渠道中，微博和微信无疑是颠覆时代的全新产物，而相比之下，论坛和QQ则早已有了十余年的历史，虽然新意不足，却胜在受众广泛。尤其是QQ，由最初简单的IM软件发展到今天的包括社交、邮箱、拍拍、会员等多种服务的拥有超过8.2亿活跃用户

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的综合式平台。

相继攻克了论坛、微博之后，如何“实现老瓶装新酒，借力 QQ，放飞小米”，成了黎万强推进小米社会化营销的第三道关键枷锁。

经过认真的分析调研，黎万强所率领的小米营销团队发现，QQ 空间是一个很好的突破点，这个一直以来被大多数人所忽略的传播阵地，却恰恰是年轻人的第一聚集地，而小米的“吸粉”对象，重点便是年轻人。

发现了这一爆点之后，黎万强立刻汇报给了雷军，而雷军则毫不迟疑，第一时间行动起来，与腾讯 QQ 空间探讨合作的可能。

2013 年 7 月底，腾讯与小米正式达成合作协议，并且联合宣布：由小米子公司发布的新一代手机“红米”将在 QQ 空间实行首发。

优秀的硬件配置、流畅的 MIUI 系统，配之以 799 元的超低价格，红米手机将在 QQ 空间首发的消息一经传出，便彻底引爆了整个 QQ 市场。开放预约后，仅三天时间，便有超过 500 万的用户参与预约。而在 8 月 12 日正式发售当天，10 万台红米手机在 1 分 30 秒内销售一空，小米在 QQ 空间的粉丝数量也从最初的不过几十万实现了直达千万的突破。

2014 年 3 月，小米科技与腾讯公司再次达成合作协议，当红米 Note 正式登录 QQ 空间的时候，小米在 QQ 空间的粉丝数量已经突破了 3 000 万。

联想集团高级副总裁刘军曾在公开场合对媒体说，在社会化营销方面，联想要多向小米学习。其实这一感叹并非完全是溢美之词，起码在粉丝互动平台的打造方面，无论是联想也好，华为也罢，这些国内手机行业的佼

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

佼者，都要向小米拜师。

在最初，小米打破常规的营销方式并不被看好，大多数业内人士都认为，消费者的饥饿感终究是有限度的，饥饿营销不可能长久地持续下去。

然而，随着时间的推移，人们渐渐发现，“饥饿”早已不再是小米唯一的噱头，粉丝的口碑传播才是打响品牌的关键。而联想的高级副总裁刘军正是最早注意到这一点的人之一。

自 2014 年 4 月被任命负责联想移动业务以后，刘军便对小米的几大粉丝互动平台做出了深入研究。经过调研后刘军发现，在 QQ 空间方面，小米已经将品牌宣传做到了极致。

举个例子，向空间上传照片是 QQ 用户最喜欢的活动之一，其中照片来自于手机拍摄的比例大致在 70%，而在抽样调查的用户中，小米手机在整个空间用户上传照片的安卓机型中排名第一，联想的占比甚至不足小米的 1/10。

在得出这一结论的同时，刘军也发现，不仅仅是 QQ 空间，在各大 QQ 部落也能发现小米的影子，由小米官方组织或小米粉丝自行组织成立的 QQ 群竟然多达 350 余个，其中千人大群多达 71 个。

初看这一数据时，刘军还是颇为欣慰的，因为在这一点上，小米并没有领先联想太多。然而，当他仔细对比之后，便发现了其中的问题，在小米全部的粉丝群中，有超过 2/3 的 QQ 群都拥有着极高的活跃度，这却是联想用户群体无论如何都无法比拟的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

除了以上数据外，只要我们打开 QQ 群查找功能，分别输入“小米”和“联想”，便可以一目了然地发现，小米粉丝群包括了小米新品探讨、活动征集、产品体验、意见反馈、客户服务、互动交流等 20 多个不同属性的分类，这也是联想，或者其他品牌单一的用户交流群所望尘莫及的。如此看来，也难怪刘军会发出“要多向小米学习”的感叹了。

事实上，凭借着多年来积累的高黏性的用户关系链，以及强大的覆盖能力，腾讯 QQ 早已经朝着国内最大、最活跃的社会化媒体平台演变着，并且基于认证空间和各种部落群体，为当代企业提供了丰富便捷的营销工具，利用好这一工具，对企业的粉丝运营和社会化营销而言，无疑是如虎添翼。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米贴吧，百度也能为米粉搭平台

所谓口碑营销，说白了就是利用粉丝的舆论效果，传播品牌的正能量，让品牌的好名声逐渐地扩散开来，最后将潜在的消费源转化为现实的购买力，并且不断延伸，形成二次，乃至三次购买。

因此，如何为已有粉丝搭建好进一步展开口碑“传播”的平台，便成了当代营销者必须认真思索的问题。在小米的各大粉丝互动平台中，贴吧绝对是个不容忽视的战略要地。

贴吧，即我们所熟知的百度贴吧，是百度旗下的一个独立品牌，更是全球最大的中文社区。早在2003年首创“贴吧”这一全新的在线交流平台时，百度首席执行官李彦宏便说：“我们要打造一个基于关键词的主体交流社区，它将与搜索紧密结合，准确把握用户需求，为兴趣而生。”

众所周知，小米的宣传口号便是“为发烧而生”，这与百度贴吧有着异曲同工之妙，所以，在黎万强展开小米营销活动的时候，自然而然地便

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

将目光投向了这一可以供广大米粉基于“小米”这一共同兴趣而充分表达和交流思想的自由网络空间。

按照黎万强的设想，构建“小米贴吧”将是小米在彻底打开微博和微信，以及论坛平台后的第四选择，然而，当他在一次无意进行词条搜索的时候，却意外发现，小米吧在 2008 年便已经被人注册创建了。这一发现曾让黎万强十分遗憾。然而，随着小米粉丝团体的不断壮大，没过多久，黎万强便见识到了米粉们的力量多么强大。

2012 年 9 月，小米粉丝开始大规模涌入小米贴吧，仅仅用了不到三个月时间，便使其发展成为手机类第一贴吧。

截至 2015 年 4 月 16 日，小米吧已经成功吸纳了超过 277.8 万稳定会员，累积发帖 3 717 万余条，成了小米粉丝名副其实的第四大战略阵地。

同小米 QQ 群类似，小米贴吧的吧友们同样具有极高的活跃度，时至今日，小米贴吧仍然牢牢地掌控着手机类贴吧签到排名第一的宝座。而之所以能够获此成功，与小米公司对贴吧采取的特殊的经营策略存在着极大的关系。

通常情况下，贴吧都是由某一兴趣爱好者自发组建的，在发展到一定程度后，才会被品牌或者相关组织接手，成为官方性质的交流互动平台，小米的官方贴吧也是如此。只是，与大多数企业想牢牢把控媒体渠道不同，小米科技给予了贴吧管理者极大的自主权。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

针对以小米吧为首的，包括小米电视吧、红米手机吧、MIUI 吧、米聊吧、小米平板吧、小米盒子吧，以及小米路由器吧在内的众多小米系贴吧，小米方面都是采取统一的“只提供支持而不控制”的策略。

除了提供一些小米产品和活动经费支持小米贴吧的各种宣传活动外，小米营销团队几乎不会干涉贴吧的任何政策。各贴吧的吧主和吧务团队就是其最高管理者，在负责管理贴吧言论、组织贴吧活动的同时，这些人的另外一个身份则是米粉。如此一来，小米也就实现了通过粉丝管理粉丝的“众包式”管理模式。

在这一模式下，不仅让负责吧务管理的核心粉丝们拥有了更高的参与热情，也给予了广大吧友更多的自由空间，而这种不加干预的自由平台，往往才逐渐形成当代青年们所更喜欢的活动场所。

在众吧务的带领下，活跃在贴吧上小米粉丝很快便根据各自不同的兴趣爱好，筹建了发烧友俱乐部、解答组、宣传组、爱拍组等多个不同的兴趣小组。在引导吧友更好地了解小米的同时，也拉来了更多的同类爱好者加入小米阵营中，从而进一步壮大了小米粉丝群体的力量。小米吧的会员头衔便是在吧主大当家的带领下，由众多米粉们共同协商确定的。

目前为止，小米吧的会员一共分为 18 级，一级会员头衔为玩机小白，二级为玩机达人，三级为发烧机友，四级为高级米粉，向上依次为超级米粉、玩机狂人……神级米粉、仙级米粉、小米最大，直到最高级别的小米至尊。可以说，每一个级别的头衔都充分反映了广大米粉们对小米发烧友和产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的热爱与支持。

针对小米对贴吧这一粉丝互动平台逆常规的管理方式，许多业内人士都提出了质疑，甚至有悲观者认定："这种放羊式的管理虽然节省了不少的资源和精力，但不加束缚的自由言论极有可能引发口水战，为品牌带来负面口碑，最终形成恶性影响。"

对于这一观点，雷军和黎万强不但没有任何担心，反而都保有极高的乐观态度，用雷军的话来讲："我十分感谢那些说小米坏话的人，这证明小米做得还不够好，还能改进，欢迎所有人为小米提意见。"

事实上，小米对贴吧的经营政策无疑是成功的，相比于论坛的专业特性和微博的简短特性，自由度更高的百度贴吧无疑给了小米粉丝们更大的各抒己见的空间，小米 4 手机所征集的"十大缺陷"改进建议中，来自百度贴吧的便有 7 条之多。

沃韦・纳戈曾说，不要担心犯错，最大的错误就是没有实践的经验。小米的营销团队则用其成功的营销实践向我们证明了一件事：用于社会化营销的新媒体平台是必须建设的，而针对平台的不同属性，品牌在执行经营和管理的过程中，必须有所甄别，唯有勇敢地做出不同尝试，才能打破常规，更早地触碰成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米商城，这里不仅仅卖商品

说道打破常规，这也许是小米最擅长做的事儿，从以互联网模式开发手机操作系统到发烧友参与产品的开发与改进，从小米手机到小米路由器，从对赌董明珠到携手美的，小米几乎每做出一个决定，都要在行业内外引发一系列的连锁振动。

京东创始人刘强东便曾充满危机感地评价小米说，很难想象，如果有一天小米决定全力进军电商市场，将会在整个互联网领域搅起多大的波澜。对此，雷军则自豪地回应说："不需要全力投入，小米便已经是国内第三大电商网站了。小米今天不会，明天和后天依然不会把精力全都放到经营电子商务上去，对于小米来说，小米商城的功能不仅仅是卖商品，而是一个完全超越商业形态的互动平台。"

小米的 LOGO 是一个大写英文字母 M 和 I 的组合，即 Mobile Internet 的缩写，代表着小米是一家移动互联网公司。而将这一 LOGO 倒立过来，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

则与少了一点的汉字“心”十分相似，对此，雷军解释为：“小米就是想让用户省点心。”

事实上，无论是在产品设计还是粉丝交流渠道的设计上，小米都做到了让用户“省心”的承诺。尤其是在粉丝多元化互动平台的建设上，小米更是不遗余力，甚至在设计销售网站时都将如何为粉丝提供更好的交流渠道和服务平台这两大要素考虑了进去。

打开小米商城的主页，首先映入眼帘的永远是占据超过 1/2 界面的小米产品预售信息，方便米粉们在第一时间了解到小米产品的最新动向。

另外，不同于其他大多数电商网站将“客服”专栏摆在十分不起眼的位置，小米的服务模块与其商品模块的位置是完全一样的，而且除了提供优质服务以充分保证用户的体验感之外，小米商城还专门添加了直达小米社区的直通车。当用户在购买过程中产生疑问，又不想通过客服咨询的时候，便可以通过这一直通车直达小米论坛，向资深的米粉们寻求答案。

就像雷军所说的，对于小米科技来说，小米商城的功能确实不仅仅是销售商品，它在完成既定的销售任务的同时，也为众多米粉们提供了更为广泛的交流空间。小米商城上的留言功能、评论功能以及活动互动功能，都能让小米的粉丝们更深切地融入自然交流的环境之中，在无形之中深度拓展小米的口碑效应。

在相继开发了小米商城手机版和 PC 版之后，小米营销团队将两个版

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

本的应用效果和用户反馈的不同意见经过分类整理后汇总给研发团队，研发工程师们又根据这些需求进一步改善商城功能。

如今，经过超30余次的版本升级后，最新版的小米商城除了基本的商品购买功能、订单查询功能、话费快捷充值功能等常见的电商平台功能外，还推出了炫酷新品我先知、商城摇一摇等全新功能，力求在最大限度上满足与用户互动的核心需求，让用户满意，让粉丝更加忠诚于小米品牌。

有时候，为了更好地推动小米商城这一平台粉丝的互动热情，小米营销团队还会不定期地发布一些关于“抢购小米产品的攻略”，比如，抢购秘籍一，选择配置高、网络好的电脑；秘籍二，选用反应迅捷的浏览器，并提前关闭无关应用；秘籍三，提前访问并登录 xiaomi.com；秘籍四，下单成功后，及时支付，以免超时无效；等等。

通过这些经验分享，小米营销团队有效地拉近了品牌和粉丝间的距离，使得粉丝和企业间得以如同朋友般相处，这其实也是粉丝互动平台建设的核心要旨。

人与人之间能否愉悦相处，最基本的要素便是相互信任。只有一步步地让粉丝对品牌产生亲切感和信任感，企业才能在不付出任何“代价”的前提下，成功地“雇用”粉丝，让粉丝为品牌的口碑扩散贡献力量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 4 章

“雷布斯”是一场造神运动

在信徒的世界里，狂热的信仰足以让他们忘却现实，忘却自我，日本有经营之神，美国有管理之神，中国为什么不能有一个手机之神？在小米的支撑下，雷军正走在一条成神之路上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们的时代：性格和情怀至上

在我们的身边，时常会听到关于“小米凭什么卖得这样火”的讨论，而参与讨论者给出的答案往往是“饥饿行销”四字。

没错，相对于小米供不应求的市场现状而言，小米的营销策略确实像极了传统的饥饿营销，然而，不知可否有人真正思索过，饥饿的需求来自于强烈的饥饿感，而小米粉丝的饥饿感又是从何而来的呢？

黎万强说：“互联网思维的核心是口碑为王，而口碑的本质则在于用户思维，就是让用户深度地参与进来。”小米引发用户参与感的要点便在于信仰缔造和情怀灌输。

2014年7月22日，在北京国家会议中心举办的小米年度发布会上，雷军晒出了一张小米创始人团队的“大学宿舍合影”，而在雷军的整个演讲过程中，青春和梦想，成了被提及最多的词汇。

如同一贯的小米发布会一样，在这次发布会上，雷军依然回顾了小米

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在过往取得的成绩，而后却一改常态对现场的众多记者和数千米粉说：“这一次，我们不说配置，不谈跑分，只讲公益，只论情怀。”

雷军这样说道：“我一直这样告诉小米人，我们要用极客的精神做产品，用互联网的模式干掉中间环节，并且让全球每个人都能享用来自中国的优质科技产品。”

从介入市场开始，小米产品的主打方向便是以校园学生为主体的青年阶层，而这一部分群体具备三大特点：经济实力不强、怀揣梦想、对生活品质要求高。针对这三大特点，雷军决定，小米的攻坚方向为：低价高配，用性格和情怀感染用户。值得一提的是，为了进一步推广小米的“青春情怀”，向来很少做传统市场投放的小米，在 2014 年春节破例花了 6 000 万元的巨资，在春晚期间播放了一则时长仅有 1 分钟的品牌广告。

而在这则广告中，只字不曾提到小米产品，除了片头和片尾两次出现的小米 LOGO 外，整个广告中，观众看到的只有那些追逐梦想的少男少女，为了梦想而放肆追逐。

据香港市场调查公司（Counterpoint Technology Market Research）发布的可靠数据显示，凭借着这次“情怀”宣传，小米手机成功闯入了 2014 年 2 月的全球手机市场前十名，而且一下子就有两款，分别是排名第十位的小米 3 和排名第七位的红米，整个第一季度，小米共销售了 1 100 万台手机，比联想和中兴的总和还要多出 1/3，情怀的力量可见一斑。

从答谢粉丝的《100 个梦想的赞助商》的微电影开始，到《我们的 150

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

克青春》，再到《我们的时代》的春晚广告片，小米一路走来，产品越来越多，资本越来越雄厚，却从未忘却对情怀的塑造和坚守。

在小米的产品中，总能在不经意间让粉丝们感受到一种浸透着浓烈的青春梦想的情怀和质感，总是充满着青春正能量，这也正是小米能够俘获广大“80 后”“90 后”，乃至“00 后”社会群体芳心的根本保证。

事实上，不知从何时起，情怀便已经在潜移默化中成了品牌宣传的一大利器，诸如香奈儿、阿玛尼等国际知名品牌，都有着与自身特点相一致的感情元素在里面。

说到情怀，便不得不提到两家将情怀做到极致的企业：一个是果壳网，一个是立人图书馆。只是，与小米将情怀传递给用户不同，这两家公司更多地将情怀传递给了员工。

2010 年，在姬十三的筹备下，果壳网正式成立，一经上线，便喊出“我们要成为中国的 Discovery（世界知名的探索频道）”的口号，这一情怀顿时点燃了无数有志青年改变世界的激情，宁愿只拿一些微薄的工资，也要想尽办法加入果壳，成为其方阵中的一员。

而与果壳网相比，立人图书馆更是有过之而无不及。

2007 年，北京大学硕士毕业生李英强决心扎根农村，建设乡村图书馆，于是，取《论语》“己欲立而立人”之意，创办了立人图书馆，其“改变中国教育，让农村孩子收获更多知识”的情怀吸引了大批基层志愿者。这些志愿者每个月只有 800 元的生活补助费用，再无其他报酬，而且工作枯燥

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

乏味，基本没有任何出头机会，好名声都被李英强得了。然而，即便如此，他们却仍然心甘情愿地付出劳动。

用李英强的话来说，“感动他们的不是我的愿望，而是心灵最深处的情怀”。

姬十三用情怀吸引员工为他积累财富，李英强用情怀吸引志愿者圆了自己“当代晏阳初（中国平民教育家和乡村建设家）”的梦，而雷军则是用情怀吸引粉丝，最后既得了名声又得了红利，这也正是雷军的聪明之处。

当然，这世界上从来就不缺天才，更不缺聪明人，在手机行业，以情怀推广产品的人还有罗永浩。

小米和锤子可谓是国内手机领域将情怀做得最好的两个品牌，而锤子手机的创始人罗永浩一直是个文案高手，并且先于雷军一步，将“情怀”这个精准的充满心理和道德优势的词汇引入到了社会化营销中。

有市场专家指出：“消费者购买锤子手机，并不一定是他们有多相信锤子手机的性能和品质，而是罗永浩的‘情怀’二字，让他们产生了一种共鸣，似乎用了锤子手机的人就自然而然地拥有了情怀一样。”

不得不承认，情怀的塑造确实是锤子手机最初能够打开市场的一大要素。正是受到了老罗“情怀”的影响，即便在锤子遭遇供货不足、良品率低等严峻问题时，众多锤子粉丝们仍然不离不弃，甚至高呼着“老罗虽然不认识我们，但他爱我们”的口号，在锤子推出新品后，仅在罗永浩一人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的微博上，便疯狂订购了22万台，创下了国内微博营销的一大纪录。

这是个情怀至上的商业年代，无论是创业还是营销，都需要给自己、给团队、给用户一种情怀，没有了情怀，少了故事，缺了梦想，企业也就无法得到最具颠覆力量的"人心"，更无法赚到钱。

小米的营销实践告诉我们，如果有一天，当你的用户拿着我们的产品对身边的人说，"我用的不是你的产品而是情怀"，那么恭喜你，你的营销已经大获成功了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

王者之道，小米为发烧而生

如果说青春和梦想的情怀是小米用以引爆用户参与的制胜点，那么，“为发烧而生”的口号则是其助燃用户参与感的气泵和风箱，甚至如果没有“为发烧而生”这五字箴言，小米的营销绝对不会达到今天的效果。

在 2014 年的 CCTV 颁奖晚会上，主持人陈伟鸿要求马云用一句话形容小米，马云想都未想，“营销”两个字脱口而出。随后，他又为这两个字做了一个修饰：“让人发烧的营销。”

通常情况下，只有在某人对某一行业、活动或物品的爱好和熟悉程度达到一定程度的情况下，才会被认同为发烧友，而雷军将小米这个品牌定义为“为发烧而生”，无疑便是为了吸引那些更容易“烧”起来的年轻人。

其实，雷军本身就是一个数码发烧友，在他的办公室中有三个特殊物件：一个是装着他所有玩过的手机和数码产品的保险柜，一个是电子秤，一个是游标卡尺。遇到志同道合者，雷军便会将保险柜中自己心爱的“玩具”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

送给他当作礼物，而每当与小米研发人员探索手机产品的握感或质地时，他便会将游标卡尺和电子秤找出来，一定要将产品的工艺精确到毫米和克。

正是凭借着雷军带头发起的"发烧友"精神，从第一个产品 MIUI 开始到小米系列手机，再到小米电视等其他智能硬件产品，小米一直牢牢地坚持着"为发烧而生"的品牌战略，从未放弃。

用黎万强的话来说，"小米的品牌其实是玩出来的，当初我们定义'为发烧而生'这个 Slogan（品牌口号）的时候，就是想要为自己、为大家做一款喜欢玩的产品。所以，严格意义上，发烧并不是我们的一种营销策略，但我们的营销却很大程度上依赖于它"。

诚如黎万强所言，小米确实是由一群爱玩的发烧友成立的，除了雷军以外，包括林斌、黄江吉、刘德、周光平在内的全部小米七大联合创始人，都是智能手机的发烧友，而也正是这样的二重身份让他们坚定了同一个信念：无论市场有多大，都要坚持发烧的原点，为自己，更为千千万万的发烧友设计出最"发烧"的产品。

在小米的营销过程中，其营销团队一直在通过各种渠道向用户灌输着这样一个概念：别的手机品牌的用户都是在"用"手机，而小米手机的用户则是在"玩"手机。这一点，无须多说便很好理解，就消费者而言，对产品单纯地使用总是显得过于肤浅，而倘若能够"玩转"某一商品，则无疑显得更加高端、大气、上档次。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

另外，鉴于前辈积累下来的“众人拾柴火焰高”的经验，小米在营销过程中，十分注意通过引导粉丝间的互动，让用户“玩”的欲望火焰深层次地燃烧起来，不仅自己玩，还能和众多亲朋好友聚在一起玩，一起用 MIUI 刷机，一起用小米 2 遥控赛车，一起用小米 4 玩延时摄影，等等。发烧友们一起玩的时候，其实也在无形之中放大着小米品牌的知名度和影响力。

在今天的中国，最红的就是互联网思维。上自国家总理，下至平民百姓，都在探索到底什么才是互联网思维，如何才能用互联网思维改造自己、改造企业，乃至改造整个国家和人类社会。

事实上，互联网思维并没有那么难以掌握，雷军将小米定义为“为发烧而生”就是一种互联网思维，小米团队利用发烧友的激情和狂热扩大口碑传播效果，就是在利用互联网思维。

小米营销，从点燃发烧友的热情开始到被人讽刺为炒作和抄袭，再到被人骂作“梦想婊”，直到今天，又重新被人予以重视和尊重，重新回归情怀。在这个过程中小米经历了成长，收获了成功，至少可以说，在营销上是大获成功的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

给粉丝信仰 = 给企业未来和方向

其实，情怀也好，发烧也罢，说到底，终究是要让用户相信你，相信你的产品一定优于同等价位的其他品牌，相信选择你就一定不会错。

在雷军看来，产品营销依靠的是品牌的知名度，而知名度绝不是依靠天价的广告投入洗出来的，毕竟信息趋于透明的今天，已经很少有产品能如同脑白金一样，凭借一句“收礼就收脑白金”便红遍大江南北了。基于此，他认为，做知名度之前，应该先做忠诚度。就如他在 2014 年小米内部讲话中说的：在大多数消费者眼中，有人信仰，甚至有人为之疯狂的品牌，才是真正“靠谱”的品牌。

在传统的营销手法中，由知名度入手，继而打造美誉度，最终确立忠诚度是最常见的手段和方式，而互联网企业受体验经济的影响，在套路上有所改变，是先打造品牌的美誉度，进而通过网络的快速扩散，扩大知名度，最终收获忠诚度。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在创业初期，雷军率先想到的营销手法便是互联网企业所普遍采取的“美誉度—知名度—忠诚度”的方式，然而，考虑到小米“入行”较晚，再加上品牌定位的特殊化（做互联网手机），所以，在品牌营销的手法上绝不能走前人的老路。雷军意识到“先做忠诚度，让忠诚的粉丝帮忙做品牌知名度可能是一个好的方式”。然而，到底如何去做，却成了一个悬而不决的难题。

就在这时，曾经给予了雷军无限启示的《阿含经》再次给予了他启示（第一次启示是小米科技的命名，源自《阿含经》典故“佛观一粒米，大如须弥山”）。他发现，构建忠诚度最好的方式便是打造信仰。

作为一个对科学和技术抱有强烈热爱感的资深程序员，雷军向来是个无神论者，但是，他也不得不承认，纵观古今中外，将忠诚度做到极致的必是宗教无疑。

在信徒的世界里，狂热的信仰足以让他们忘却现实，甚至忘却自我。小米通过活跃于各大论坛拉来了最原始的核心粉丝，怎样保证这些粉丝不会流失？单凭技术显然是不行的，互联网时代的科学技术更新太快了，任何企业都无法保证自己的产品时刻处于技术上的领先地位，就连苹果都要依赖于三星的屏幕技术，更遑论其他企业。

所以，雷军越发坚定了自己的看法：除了给粉丝们制造最好的产品体验外，还要给他们制造一个信仰！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为了更好地参悟信仰，雷军甚至专门购买了一本写自路易十四当政时期关于法国宗教改革的著作《信仰的力量》，书中的一段文字至今仍然让雷军受益匪浅。塞廖尔·斯迈尔斯这样写道："信仰象征着人类的最高理想，代表着人类不断探索和追求的终极渴望，任何人都甘于为自己的信仰奋斗终生。"

既然信仰如此有力量，那么，如果将最原始的一部分小米粉丝发展成为小米的信徒，然后再由这些信徒进行广泛的"布道"，那么，小米的品牌将会被传播到何种程度呢?

有了这样的想法后，雷军立刻着手将之落实到了具体执行之中。他认为："如果你想基业长青，那就得有真材实料，这样人家才能信你。"为此，小米将目光投向了做产品最为可靠的百年老店同仁堂，向同仁堂看齐，坚持货真价实，用物美价廉的产品撑起米粉的信仰。

此外，雷军还动员全体小米营销人员，"少做品牌宣传，多做信仰传播"，用真心实意的情感和交流来引动粉丝共鸣。

客观地讲，小米的信仰定位加深了商界同行和消费者对它的敬畏。而具体来说，小米的信仰到底是什么呢？其实，小米的信仰大致分为两个。

对内部员工而言，其信仰便是"做出最极致的产品，让全球每个人都能享用来自中国的优质科技产品"。也就是前文刚刚提过的小米人所坚持的极致情怀。

而对广大粉丝而言，即对营销层面而言，其信仰便是"为发烧而生"和"永

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

远相信美好的事情即将发生”的梦想情怀。其中，“为发烧而生”自然不必赘言，而“永远相信美好的事情即将发生”则是小米科技推出红米手机后，在米粉中传播最广的小米正能量之一。

不贪图于眼前利益，更不贪图于“控制”用户，只是用参与感赚取粉丝的眼球和口碑。不得不说，小米的这一用户拓展方式在众多互联网企业的营销过程中是绝无仅有的。然而，却又不得不承认，这一守正出奇的营销方式在效果上是极好的。

如今，对小米品牌拥有极高忠诚度的米粉们早已成了小米品牌推广的中坚力量，他们的持续攻坚也帮助小米聚合起了足够的品牌势能，威势之强，即便是苹果也为之震撼。

对于任何企业而言，打造知名度只是让大家知道你，是最初级的营销；树立美誉度则是让大家觉得你不错，是中级的认知；而只有构建忠诚度才能让用户真正地爱上你。

所以，如何构筑一个信仰，让品牌住进用户的心里，已经成为当今营销人员必须悟透的一个棘手问题。而想要解决这一问题，我们不妨效仿一下小米，借助于用户对产品，对未来情怀的向往和信仰，牢牢地抓住用户的心，然后以用户心意和需求的转变来规划企业的下一步战略。这样，只要粉丝的信仰不变，企业的未来和方向便也就有了最坚实的保证。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

苹果模仿秀，秀出来的激情和神话

齐白石老先生曾言，“学我者生，似我者死”。简简单单的八个字，却道出了学习和模仿的本质不同。任何时候，想要实现对前人的超越，在借鉴的基础上有所创新永远是最简洁的途径，而单纯地模仿却往往只能落得“邯郸学步，步履蹒跚”的下场，当代企业发展社会化营销同样如此。

就国内互联网企业而言，模仿是个永远无法释怀的痛，从初期模仿外国同行的商业模式，到中期模仿创新思路，再到如今甚至连产品都要“抄袭”……不得不承认，中国互联网行业陷入了一个诡异的“麦田怪圈”之中，而想要摆脱这一怪圈，企业必须有所突破。

不同于顶着“山寨帝国”名号的腾讯，小米从来不畏惧来自外界的“抄袭”批评，就连被冠以“雷布斯”的外号，身为小米掌门人的雷军也是处之泰然，安之若素。原因很简单，小米模仿的对象是苹果，雷军所标榜的人物是乔布斯。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从 18 岁开始，乔布斯便是雷军的偶像。他甚至感叹说：“乔爷是神，是我无法企及的高度。比尔·盖茨也只能称为乔布斯第二。”一本描写乔布斯创业史的《硅谷之火》在雷军心中早早地埋下了革命的火种，直到 22 年后小米诞生，破土发芽。

创立小米以后，就连在衣装和行为上，雷军和乔布斯的相似度也越来越高。T 恤和牛仔裤很快便取代了金山时期一贯的白衬衫和西裤，成了雷军新一代的标准服饰。

据说，有一位记者曾有幸进入雷军的书房，在书房里，他发现，关于乔布斯的书籍和报刊应有尽有，从 80 年代的报刊到 90 年代的杂志，再到 2011 年最新一期的传记，一本不落。而雷军当天的衣着，也与墙上一张照片中乔布斯的着装十分相近，相似度甚至超过了 90%。

可以说，雷军对乔布斯的敬仰是发自内心的，如果一定要在雷军的心灵深处挖掘出一个信仰，那么，这个信仰的源头一定是乔布斯。

因此，雷军并不觉得自己模仿偶像有什么不妥，就连在小米手机的发布会上，雷军也会竭尽所能地傍上苹果这个“大款”，借势营销。

2011 年 8 月 16 日，伴随着小米第一代手机产品的发布，在北京 798 艺术中心北京会所，一个被疯狂的粉丝们呼喊为“雷布斯”的“神”诞生了，继乔布斯之后的又一手机神话也由此开启。

发布会现场，雷军身穿一件印有“MI”标识的黑色 T 恤，下身搭配着

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一条蓝色牛仔裤。当他摆着与乔布斯相同的动作，以幽默的口吻对比着小米与苹果的参数时，很多人都有一种乔布斯带着苹果来到了眼前的感觉。

尤其是当雷军骄傲地宣布，“小米手机拥有全球领先的 1.5GHz 双核处理器，性能超过同等机型 200%，售价却仅为 1 999 元”时，小米粉丝的激情瞬间被点燃了，一时间，雷爸、雷叔叔，甚至“雷布斯”的呼喊声此起彼伏，经久不息。

同样温文尔雅的外表，类似的极富煽动性的动作和语言，再配合以多玩 CEO 李学凌、凡客 CEO 陈年等“雷军系”名人一边扔掉手中苹果，一边高呼的“我们要小米”的呐喊，雷军可谓是将粉丝的心弦拨动到了极致，也将苹果的发布会模仿到了极限。

事实上，小米对苹果的模仿绝不仅限于雷军对乔布斯“台风”的复制，就连产品的应用、性能，乃至外形方面，都有“模仿”之处，小米甚至还针对粉丝要求，专门设计了一款“仿苹果后壳”，销量之火，位居同类手机配件之首。

然而，如果人们将小米单纯地视作苹果的模仿者，那就大错特错了。仅在营销策略上我们便可以看出，雷军在模仿苹果的基础上，实则走出了一条与乔布斯截然不同的发展道路。

首先，需求发起点不同。众所周知，苹果营销的成功点在于其一流的市场洞察力。苹果可以说是当今手机行业中最擅长创造顾客需求的企业，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而相比于苹果，小米则更进一步，通过各种平台建设和活动组织，让用户参与到产品从生产到营销的各个环节中来，让用户创造需求。

其次，在营销渠道上的进化。小米与苹果采用的都是互联网发售的销售方式，但苹果还是没有摆脱对实体店的依赖，仍然拥有大量的实体店分布于世界各地，而小米则彻底摆脱了实体店面对品牌的束缚，从运营商采集到网络发售，全部采取互联网模式，大大降低了营销成本。

最后，从卖产品到卖信仰。雷军曾说过，除了《硅谷之火》外，他喜欢的书中还有一本叫作《一生只做一件事》，这本书里所讲的“一件事”指的便是“自我推销”。所以，在小米的营销过程中不难发现一点，与其说雷军是在像乔布斯卖苹果一样卖小米，不如说是在卖他自己，把自己当作“神”，当作粉丝信仰的“代言人”，通过造神来巩固粉丝对小米品牌的信赖度和忠诚度。

随着“雷布斯”这一全新信仰的出现，小米营销团队开始以小米社区和微博等阵地为基础，筹备各种“营销演讲”，甚至可以称之为“营销表演”。而伴随着这些演讲和表演的深入，粉丝对小米的痴迷程度也在以常人难以想象的速度提升着。

以小米手机的销售业绩为例，小米 1 手机前两次预售总计 37 个小时，销售量高达 40 万台，相比之下，苹果的同期产品 iPhone 4 的全球首日销量也不过 60 万台。要知道，2011 年的小米还只是一家创立刚刚一年有余的婴儿企业，而彼时的苹果却已经享誉全球。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

张乃光说，创造只是模仿到十足时的一点点新花样。任何别人的经验和自己以往的经验，都不过是一种参考。如果我们的企业能够做到像小米“模仿”苹果，像雷军“模仿”乔布斯一样成功，那么，何乐而不为呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

零距离，让粉丝感受到偶像的体温

苹果承载了乔布斯“改变世界”的梦想，其卖点在于先锋的概念和时尚的生活方式。小米手机则如同其名字一样低调，从诞生之初，便将格调定位在了“让大多数人不反感，肯接受”，而非苹果的炫和酷。

基于这一点上的本质不同，乔布斯选择将苹果的应用做到了极致，而雷军更多的则是在引领一种潮流，努力将小米手机变成粉丝们的钟爱，乃至挚爱。这也在一定程度上决定了小米与苹果终究无法以相同的营销方式前进下去，就像雷军在被米粉们“封神”以后，并没如同乔布斯一般不食人间烟火。

如果将粉丝比喻成品牌的信徒，那么，必须有个教主级人物无疑。有了“教主”，品牌才能更具影响力，信徒才能更加忠诚。对于小米来说，雷军正是这样一个凝聚信仰力的存在。

“雷军就是小米的教主，我们在塑造小米品牌形象时也是这样设计的。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

黎万强这样解释道，“小米虽然涉足互联网很晚，但雷军却是与马云、马化腾都能平起平坐的互联网老兵，而且，他又有着天使投资人的身份，本身就具备成为教主的资质和光环。有他这样一个万众瞩目的重量级教主，小米在口碑宣传中无疑会具备很大的优势。不过，雷总所走的成神路线，却并非是我们所设计好的。”

原来，小米营销团队将雷军的形象定位同其偶像乔布斯绑在了一起，但雷军却觉得“乔布斯才气十足，苹果贵气袭人”，拥有着充分的享受众人敬仰的理由，而自己则十分普通，加之小米所走的是群众路线，因此，“米粉的教主绝对不能像乔帮主那样当”。

最终，雷军选择了一条社会化营销中必不可少的亲民路线。在与粉丝的交流中，雷军总是极力地放低自己的身价，尽量让粉丝体验到一种零距离的真实感，让粉丝感受到他的所作所为、所思所想。

在前文中已经提到过，截至 2015 年 4 月中旬，雷军的新浪微博上已经聚集了接近 1 200 万粉丝，基数之大，甚至远胜于一些当红的娱乐明星。

通常来讲，粉丝量如此巨大的微博大 V，通常不会理会粉丝的呼唤与留言，而只是进行一些以点对面的喊话罢了，而雷军却不这样。不管多忙，雷军每个星期都会抽出一些时间来回复一些粉丝的提问，一旦发现某些粉丝发表了不错的产品体验，他也会帮忙转发，甚至为粉丝主动“拉粉”。

一次，雷军发现，有粉丝发表了一篇质疑小米手机质量的微博。对此，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他并没有号召广大粉丝轰炸该用户，而是通过微博私信对他说：“有机会的话，你可以参观下小米工厂，看一看小米手机的制造工艺，然后再确定是不是有问题。”

另外，雷军也会及时吸纳潮流元素，用一些当下时髦的语言来与粉丝互动。例如，2015年4月，一封理由为“世界那么大，我想去看看”的辞职信在网络上爆红，雷军便在4月20日飞往印度视察印度市场前发表微博说：“世界那么大，我想去看看……待会儿就飞印度”，末尾还放了一个十分卖萌的微博表情。这一微博短短几分钟之内便吸引了上百条粉丝回复。

在雷军的微博中，类似的幽默互动不胜枚举。而通过这种充分与粉丝互动的方式，雷军不仅成功扩大了自己对小米品牌的影响力，更是确立了一种十分亲善的公众形象，让粉丝们不仅仅是敬他，更爱他。

为了不让粉丝对自己敬而生畏，雷军还不忘随时随地地向粉丝们表明自己与普通米粉别无二致的立场。比如，2014年11月1日，有记者再度提及他与格力董事长董明珠的10亿元对赌，雷军便笑着表示：“如果我赢了的话，董总可以给钱，但这些钱我一分都不会要，我已经承诺了把这笔钱均分给小米员工和所有买过小米产品的用户了。”

必须肯定的是，想要做好粉丝营销，为品牌树立一个神级人物是必需的。无论是小米，还是被它模仿的苹果，都已经充分地证明了这一点。小米的“神”自始至终都是雷军，而苹果在乔布斯去世后，则将其“教主”标签贴在了乔布斯的接班人蒂姆·库克身上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其实，诸如雷军和库克等人，固然有着先天的成为偶像的条件，但也少不了其团队必要的营销手段的推广。比如，用传承乔布斯衣钵作为吸引粉丝眼球的亮点，以出色的数据和营销业绩突出其成功，并通过向粉丝展现个人荣誉以提升其神圣感，等等。

蒂姆·库克虽然在带领着苹果继续创造营销神话，却无论如何都无法达到乔布斯于美国市场、雷军于中国市场的高度，很关键的一点便是他既没有乔布斯的极致气质，也没能像雷军一般“接地气”。

2015 年 4 月 28 日，小米在印度举行发布会后，雷军的英语成了国内关注的焦点。听了雷军的演讲，有在线英语网站打出口号，雷军都有勇气说英文，大家为何没勇气学英语。有中国网友感叹雷军的勇气，称这种方式能获得印度网友的好感。

更有热心的 B 站网友，通过神剪辑编成了一段神曲《Are You OK》，并在 4 月 30 日将该视频上传到 B 站，迅速在“五一”小长假期间风靡朋友圈，很多人评价“听了就停不下来”“笑 cry”，当然也有人说“没觉得怎样啊，听过 30 遍之后就不想听了”。

这首由网友为雷军量身打造的个人洗脑神曲，由于音乐押韵，且雷军神态可掬，迅速走红网络。几乎所有看过视频的人都会笑得停不住，直说“太萌了”“雷布斯首张单曲太火了”，甚至“从此路人转粉”。小米公司的员工也说，别说路转粉了，还有不少人都黑转粉了。小米的官方微博甚至也转发了这段视频。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

雷军本人则回应称：“我上台讲了几句英文，主要是想娱乐一下印度米粉。万万没想到，视频火速传到国内，全国人民都笑了。”

他还专门转发该视频表示应该把英文学好，不让大家失望。

因此，如果你是一个品牌的标杆、代言，乃至“教主”，如果你想追求“乔帮主”的境界而不达，那么，不妨学一学我们的“雷布斯”，放低姿态，让粉丝们感觉到你的体温，感受到你心灵的最深处，从而达成更深层次的互动，为营销扫清障碍，创造佳绩。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不仅是雷神，还要爱他的神宠

为了达到最好的营销效果，小米在侧重产品口碑传播的同时，有意将雷军塑造成了一个与粉丝同心同德，并且致力于帮助米粉实现发烧梦想的“神”。

然而，神明在接受了信徒的信仰以后，便要履行其职责，为粉丝“还愿”，这就决定了雷军必须通过更努力的工作来为粉丝创造更好的产品和服务，而不可能时时刻刻都与粉丝们保持高度的互动。

因此，如何让辛苦塑造而来的品牌形象和神话效果能够有效地巩固下来，也便成了小米营销团队在积累了大量忠实粉丝后必须考虑的问题。

经过一番探讨之后，小米团队并没有想到一个有效的途径，而就在这时，营销团队的人员发现了这样一条微博，有粉丝在微博上写道：“神都是有宠物的，西王母养了只青鸾，地藏王骑的是谛听，普贤菩萨有头六牙白象，那么，咱们的‘雷神’是不是也应该有个神宠呢？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

于是，在这一启发下，小米决定量身打造一款能够充分代替雷军，并且光大小米特色的神宠，即小米吉祥物。就如黎万强所说：“吉祥物是品牌更性感地展示，就互联网传播角度而言，恰当的吉祥物能够让小米的品牌显得更加柔和并让粉丝们感受到一种亲切感，更利于小米品牌的口碑传播。”

事实上，早在小米创立之初，小米团队便已经有了设计吉祥物的构想，只是迟迟无法在原始人、小恐龙和米兔三者之间做出一个抉择。最终，经过一番角逐，象征意义过于小众的原始人和已经灭绝的小恐龙先后被淘汰，而外表呆萌、内里极客的米兔则最终胜出，成了雷布斯的宠物。

米兔最早出现于小米手机的系统中，很多手机产品在使用的时候都会出现系统崩溃的情况，而当程序崩溃时，用户往往十分烦躁。针对这一点，小米设计人员专门设计了戴着雷锋帽的兔子这一卡通形象，用以缓解用户的不良情绪。

将米兔选为公司吉祥物之后，小米团队又赋予了米兔新的内涵，并通过动漫视频《米兔先生》等宣传和推广，将其定义为一只“热爱青春和生活，充满好奇并总能搞笑的屌丝”兔子。

就这样，雷神的宠物一经推出，便引起了米粉们的强烈震撼，尤其是对于那些求“机”不得的热情粉丝们，米兔更是成了他们表达小米情怀的一种寄托。

小米不仅缔造了米兔形象的外表，还为米兔设计了一个详尽的个人档

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

案。生日被定为4月6日，与小米公司相同；星座是白羊座，寓意米兔是一只拥有真性情的兔子；血型是O型血，百搭；爱好卖萌、耍贱、看美女，与广大屌丝的爱好几乎完全一致；最喜欢的食物是苹果，暗合小米的野心和目标；最好的朋友是安卓机器人，体现了坚定的盟友立场。

2013年，应广大粉丝要求，米兔开始大规模量产，半年之内热销50万只；次年米粉节当日，一天之内，17万个米兔玩偶被热情的粉丝抢购一空；而整个2014年，米兔的销量则超过了200万只。

米兔的热销，不仅仅证明了小米营销做得好，更大的价值则在于，充分展现了用户对于小米品牌的高度认可和拥护。用黎万强的话来讲，“当一个手机品牌会有超过200多万用户愿意掏钱买一个玩偶的时候，我想任何人都无法否认它的成功”。

诚如黎万强所言，其实不仅仅只是手机，任何一个品牌都是一样，当其拥有千百万用户肯花钱去买一个并没有太大使用价值的品牌附加品的时候，便也就代表着这个企业已经深深地俘虏了用户的心。

当然，倘若哪个企业愚蠢到想要以卖了多少吉祥物来衡量粉丝数量或者品牌效应的话，那便是愚蠢至极了。包括小米在内，任何一个品牌打造自己的吉祥物，都是为了更加感性地将品牌展示给用户。吉祥物应该是企业性格和情怀的流露，它所起到的作用也应该是帮助品牌以更加柔性的方式同用户进行情感上的交流，发挥“神宠”的作用，替“品牌之神”守在用户身边，不离不弃，于无形中达到预期的营销效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 5 章

让工作有爱，员工也是粉丝

成功的互联网品牌都在研究如何造神，如何打造粉丝经济，然而，在高度重视用户体验的同时，绝大多数企业却都犯下了一个致命的错误，他们并没有充分意识到，员工同样是粉丝群体中最重要的组成部分。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联网企业，团队和用户第一

做好社会化营销有两个前提，首先是拥有过硬的产品，其次是拥有一流的营销团队，而过硬的产品又要依赖于优秀的研发队伍。所以，社会化营销的关键点还是在于人。

令人遗憾的是，很多创业者都没有意识到这一点，大家都能看到阿里巴巴的累累硕果，却潜意识地忽视了马云背后的十八罗汉；都能看到腾讯产品的如火如荼，却往往无视马化腾麾下CDC团队的挥汗如雨；都能看到小米粉丝营销的成功，却未注意到雷军和整个小米团队的辛勤努力。

其实，互联网企业也好，普通企业也罢，其创立后的第一件事都不是市场营销，同样不是产品打造，而是找人。找到合适的人，搭建一个兼容向上的团队，才能在此基础上着手商业布局。

2010年，雷军决定创建小米公司，借力移动互联网的东风，以互联网

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的思维做手机。产生这一想法之后，他所做的第一件事便是找人。

雷军认为，一个成功的企业必须建立在一个科学合理的团队之上，而这个团队的每一个成员间，除了能够达成能力上的互补外，还必须拥有统一的梦想。如此一来，在共同目标的驱动下，才能够劲儿往一处使。

第一个被雷军邀请入伙的是时任谷歌中国研究院副院长的林斌，随后，雷军又先后花费了几个月的时间，将微软工程院首席工程师黄江吉、谷歌高级工程师洪峰、金山词霸事业部总经理黎万强、世界顶级设计院校艺术中心设计学院的一流工业设计师刘德等人相继招揽到了团队之中。

这些人中，有人擅长软件研发，有人擅长界面设计，有人擅长市场营销，再加上雷军这个管理和运营无一不通的带头大哥，整个小米初创团队便只缺少一个拥有多年手机研发经验的资深工程师了。

由于雷军做互联网手机的思维主要是“软件＋硬件＋手机操作系统”，因此，他把创始团队中硬件工程师这一职位看得格外重要。

于是，为了找到一个满意的硬件工程师，雷军用 Excel 表格列了很长的一串名单，挨个儿打电话，一个个地筛选，最终，在打了 90 多个电话之后，他将目标锁定在摩托罗拉北京研发中心的周光平博士身上。

根据周光平的回忆，最初，在接到雷军的电话后，他本人的兴趣并不大，但觉得谈谈也不是什么坏事，于是便答应见上一面。第二天中午 12 点，在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

雷军的办公室里，林斌等小米创始人团队成员轮番上阵，与周光平展开讨论，从如何造手机到行业现状，再到移动互联网的未来，一谈便是12个小时，从艳阳当空到星月高悬，聊到五十多岁的周光平体力都有些不支了，对周光平欣赏有加的雷军却仍然没有得到对方入伙的承诺。

最后，雷军洒脱地说："周博士，我现在四十多岁了，该有的都有了，我挣钱的欲望没有把一个东西做成功的欲望强，小米是我人生中最后一件事，干完拉倒。我郑重邀请你一起来做。"

故事的结局大家都清楚，周光平博士最终还是被雷军对梦想的执着所打动，加入了小米，并且成为小米"七龙珠"中的最后一块拼图。

就像一千个看客心中有一千个哈姆雷特一样，每个成功者获取成功的途径以及对成功要素的定义也都不尽相同。比如，同样是一个用户与团队的问题。同为互联网大咖，史玉柱和马云都认为用户第一，团队第二；而百度CEO李彦宏则同雷军一样，秉持着"团队和用户都应该是第一位"的思想。

从硅谷归来的李彦宏学到了美国人先进的互联网技术和思维，却并没有沾染美国式英雄主义的"陋习"，创建百度之后，他曾几次在公开场合表示，百度的成功并非是自己的功劳，而是整个百度团队和所有百度用户共同支持下的结果。

作为中国创造型和知识型企业的典型代表，在李彦宏的带领下，百度

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从一家只有 7 个人的创业型公司发展成为今天占据全国 80% 以上搜索份额的全球第一中文搜索引擎。可以说，百度的成功得益于李彦宏团队作战的管理模式。

李彦宏被业界称为君子型领导者，十分擅长发掘和任用人才，为了筹备最好的团队，李彦宏在引进人才方面十分谨慎，任何人想要进入百度，都必须“过五关，斩六将”，第一，要经历多角度的面试，根据汇总结果决策录用与否；第二，要进行背景调查，只招德才兼备者；第三，降级录用，而非像其他企业挖人一样许以高薪和高职；第四，录用者必须证明自己，从最实际处做起；第五，职位升迁必须循序渐进，恪守权力与职责的对等。

正是基于对团队的重视，所以李彦宏才会制定出如此近乎严苛的人才吸纳制度，而这样严格的选人标准也为百度去粗存精地选出了许多将才。其中，便包括人们所熟知的副总裁李明远、朱光、孙云丰等人。

2015 年 1 月 24 日，李彦宏在“百度 2014 年会暨十五周年庆典”上发表的主题演讲中直言：“15 年来，百度坚持相信技术的力量，始终把简单可依赖的团队文化和人才成长机制当成最宝贵的财富，在未来，团队和用户仍将继续撑起百度前进的脊梁。互联网企业，团队和用户都被放在战略的第一位。”

时至今日，百度的成绩毋庸赘言，而曾经无比稚嫩的小米公司也已经创办了 5 个年头。5 年后的今天，经过 6 轮融资后，小米的市值已经超过

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

450 亿美元，业内一致将其看作未来潜力不输于阿里巴巴的明星公司。

然而，即便如此，雷军仍然坚持每年花费大量的时间和精力来招揽适合小米继续发展的人才，比如从谷歌挖来 Android 操作系统团队最具代表性的公众人物之一雨果·巴拉 (Hugo Barra)，从新浪挖来负责内容营销的执行副总裁陈彤，等等。可以说，雷军的团队建设从来不曾停止过。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

米粉是小米员工的第二重身份

许多企业经营者都认为，除了营销团队外，其他员工与产品的营销并无太大关系，因此，说团队建设会影响到营销效果尚可理解，但倘若说公司文案或者会计等与营销“八竿子都打不到”的员工也会影响到企业的营销成绩，那便有些胡诌了。

可是，真的如此吗？作为当下国内社会化营销最成功的企业，小米却用其亲身实践向我们证明，这种想法不但错了，而且大错特错。

作为社会化营销最成功的代表之一，小米的粉丝文化首先就是让员工成为品牌和产品的粉丝。

在小米，为了培养员工对品牌的认可度和亲切感，每个员工在入职时都可以得到一台工程机作为日常主机使用，如此一来，小米员工也就变相地成了小米的用户，对小米产品有什么改进建议即可及时向公司反映。

倘若员工对公司的产品很满意，也可以像大多数粉丝一样，推荐给身

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

边的亲朋好友使用。针对这一点，小米公司还为员工提供了特殊福利，每个小米员工每月都能够申请一定数量的 F 码 (Friend Code，即在小米网上的优先购买资格)，并且可以将这些 F 码送给亲人和朋友，让他们也能享受到使用小米的乐趣。

事实上，让员工成为用户并非小米的终极目标，小米想要达到的效果是通过给予员工用户体验，培养员工的用户思维，一旦员工真正将自己摆在用户的立场上，那么，员工对于品牌建设和传播的影响无疑将是十分巨大的。

所以，从严格意义上讲，小米针对内部员工的产品策略并非是任何一种营销模式。但它却给我们提供了一个好的思路和启示：员工也是一种自媒体资源，企业要宣传品牌，同样可以借助员工的力量。

让员工成为粉丝虽然并非小米成功的制胜秘诀，但却是其粉丝经济中不可或缺的力量之一。通过赋予员工粉丝的身份，并且让员工充分享受粉丝应得的重视和待遇，从而充分激发员工对工作持续的热情和热爱，小米可谓成功打造出了国内最具激情的员工团体。

在小米，员工平均每天要工作近 12 个小时，即便是最普通的职员也不例外，而且，这一工作方式已经持续了 5 年之久，可以说，创业至今，一直如此。然而，让人啧啧称奇的是，小米员工如此疯狂地工作，并非是出于绩效考核的原因，小米并没有 KPI 体系。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对此，一位小米员工这样解释道："我们当然坚决反对加班，可是，如果是创业，或者是为自己做产品就不一样了。创业意味着工作就是生活，为自己做喜欢的产品则意味着必须加倍努力，我们在小米，不仅是工作，也是在参与创业和改变世界。"

对于让员工使用自己的产品，很多企业都是"兔子不吃窝边草"，小米却偏偏是"兔子要吃窝边草"。对于加班，很多员工都是深恶痛绝，小米员工却是乐此不疲。

不得不说，小米重新定义了互联网时代企业与员工的关系。而这种颠覆式的关系创新，对于品牌而言，无疑是有百利而无一害的。

作为 20 世纪末互联网奇迹的缔造者之一，雅虎曾是美国最著名的互联网门户网站，其服务囊括了搜索、新闻、电邮等多个领域，遍及全球 24 个国家和地区，拥有超过 5 亿的独立用户。

自进入 21 世纪以来，由于谷歌的快速崛起，以及自身业务发展的局限，雅虎开始不复当年之势，市场份额逐年下降，到 2012 年 4 月，美国雅虎总公司不得不宣布大规模裁员，被裁员工高达 2 000 人，约占雅虎全球员工数量的 14%。

当然，裁员只能在一定程度上达到一些微弱的节流效果，想要重新占领市场，还是要进行开源。经过认真的市场调查，雅虎营销团队发现，雅虎产品的市场反映很不好，以雅虎邮件服务为例，竟然有高达 75% 的雅虎

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

员工不愿意使用雅虎邮件。

显然，如果连开发者自己的内部员工都不愿意用的产品，要期待这个产品打开市场，无异于痴人说梦。为此，雅虎管理层决心动员全体员工为公司产品建设贡献力量，并且在公司网站上发表了一份内部备忘录，备忘录中写下了这样一段幽默的文字：

“试想一下，如果你每天开着一辆雪佛兰汽车去福特公司上班，公司领导会给你好脸色吗？如果你在麦当劳工作，每天却吃着肯德基的汉堡；在可口可乐公司工作，午餐盒里却总是带着百事可乐饮料的话，那么你又能在你的公司里干多久？”

这封备忘录一经发出，立刻引起了雅虎员工的深思，员工们开始尝试使用雅虎邮箱收发电子邮件，并且在很短的时间内便针对雅虎电邮服务的各种问题提出了大量意见，而雅虎的研发团队也立刻针对这些反馈做出了相应的改进。

如今，几经升级的雅虎邮箱在国际市场上已经有了再次崛起的势头，而大部分的雅虎员工也都渐渐习惯了使用并且向周围的人推荐雅虎的优秀产品，俨然已经形成了像小米员工一样把自己当成品牌粉丝的风气。

就像清华大学教授沈阳在评价小米时所说的：一个企业，倘若每一个员工都能不计回报地努力工作，在尽职尽责地完成自身工作任务的同时，还能为企业产品的销售和改进做出贡献，那么，这家企业又怎么会没有一个光明的前景呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

最好的员工要充满爱和激情

其实，在小米，粉丝和员工之间除了是否领取工资外，并没有其他本质上的不同，小米团队不仅时刻努力将员工转化为粉丝，甚至还会尝试让粉丝成为小米员工。在小米新媒体的运营队伍中，甚至有很多精英都是从粉丝中招聘过来的。

对于这种怪异的现象，小米员工早已习以为常，而面对外界的疑惑和不解，雷军终于在 2015 年致全体小米人的新年贺词中给出了答案：“我们的理想是达到别人梦想未曾抵达的地方，所以，我们必须对工作充满激情和热爱，而只有先成为企业和品牌的粉丝，我们才能更好地做到这一点。”

看过小米发布会的人都会误以为雷军是一个个性开朗的“伪屌丝”，而实际上，他却是个相对内向的人。大学期间，雷军并不擅长交流，只喜欢做两件事——读书和编程。用他自己的话来讲，“泡在电脑里，操纵着一个个字节，我就像是一个沉默的君王，不需言语，却能主宰一切”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对电脑的热爱让雷军的生活变得异常简单却又精彩，从大学第一学期开始，直至毕业，他总是在每天清晨第一个来到机房，并且最后一个离开，为了学到更多的程序知识，他甚至放弃了曾经最喜欢的午睡。而在毕业时，雷军甚至为了自己的“编程梦”毅然放弃了薪金待遇无比丰厚的科研所，应求伯君之邀，加盟了金山软件。

二十年后，几经起伏的雷军总结出一条工作法则：最好的员工必须是充满爱和激情的。近年来，他还不止一次地强调：“互联网企业最快的便是更新和迭代，一不留神，你便可能分分钟被人秒掉。所以，我们必须无比努力地去工作。而努力工作又是对体力和脑力的巨大考验，没有一种精神、感情和梦想作为支撑，很难坚持下来。”

细数整个国内互联网圈，40 岁才着手创建小米的雷军可以称得上是年青一代中的“老革命”，从金山到小米，雷军经历的坎坷何其多也。迄今为止，却没有一道坎是他没有闯过去的，究其原因，正是对信念的坚持，对事业的热爱，以及对成功的强烈渴望，支撑着他将每一件事做好，做到极致。

对于一名优秀的员工而言，首先要热爱工作，热爱自己所创造的产品，然后凭借这份热爱，更加努力去工作，创造出更好的产品，从而进一步提升对工作的热情。无论任何企业，一旦其员工能够在工作中形成这样的完美闭环，那么，其品牌的生命力必然是无比顽强的。

雷军认为，让员工对工作充满激情和热爱的最好方式便是将员工转化

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成品牌的粉丝，就像他自己一样。作为小米最忠实、最靠谱、最大牌的粉丝，雷军是个不折不扣的手机控，这在圈子中是尽人皆知的。他在金山工作的 16 年里，共计换了 53 部手机，平均 3 个半月就要换一部，拥有一部能让自己完全满意的手机，也一直是他的愿望之一。

成功创建小米以后，雷军更是将自己的身份做出了重新的定义：他在小米的第一职位并非 CEO，而是首席产品经理，并且是站在粉丝角度思考产品问题的产品经理。创业前期，雷军将 80% 的时间花在了找人上，而在召集了一批对工作充满激情和干劲的同道中人后，他又将 80% 的时间都用在产品上，包括讨论产品设计、参加新品发布会，甚至每周还要与小米的研发及营销部门的基层员工坐下来一起探讨产品的优化和销售问题。正是他这种对小米产品的热爱，以及这份热爱所衍生出来的认真和较真的职业精神，才最终为小米的产品贴上了极致的标签。

因此，有手机界的同行不得不感叹道："每一代小米手机问世，都可以称得上是市场上同价位产品中的性价比之王了，还未等我们研究好怎么对抗这代产品，小米的下一代产品又问世了，而且，新产品又总能实现对上一代的完美超越。想追上小米的脚步，实在很难。"

就像那句流行的欧洲谚语所言，瞄准天空的人总比瞄准树梢的人射得更高。员工工作也是一样，一个有着高目标的人往往能够更好地投入到工作中来，并且创造更高的效率。而热爱和激情则是达成目标的最基本元素。

就这一点而言，不仅仅适用于互联网企业的员工，任何时候、任何人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

都是如此。

斯蒂芬·威廉·霍金的大名很多人都听说过，他被誉为继爱因斯坦之后最杰出的理论物理学家，与此同时，他也是个肌肉萎缩性侧索硬化症患者。

自从21岁被诊断患病之后，霍金便被禁锢在了轮椅上，疾病使他的身体严重畸形，头只能向右侧倾斜，肩膀也变得一高一低，除了喉部的部分肌肉以及右手的三根手指，其他肌肉完全因硬化而无法动弹，整个人都给人一种扭曲感。

然而，身体上的残疾并不能阻止霍金对于科学的狂热喜爱，即便瘫痪在轮椅上，他仍然每天坚持看书，并且通过口述，让亲人帮其做笔记。

1985年，霍金动了一次穿气管手术，从此完全失去了说话的能力。他甚至无法再依靠亲人帮忙书写和计算，可是，就是在这样的情况下，他极其艰难地依靠着三根手指，一个字母一个字母地敲出了震惊学界的《时间简史》，为人类探索宇宙的起源做出了重大贡献，甚至被人誉为“宇宙之王”。

爱因斯坦说，兴趣是最好的老师。果然如此，无论是而立之年再次踏上创业征途的雷军，还是身残志坚不坠青云之志的霍金，都在通过各自真实而生动的故事向我们展示着对工作和事业有着超凡热情的人的与众不同。

或许有人会说，全世界只有那么一个霍金，全中国也只有那么一个雷军，无论我怎么热爱自己的工作，都注定无法达到两人的高度。可是，倘若你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

真的爱上了自己所在的岗位，爱上了自己所应该承担的工作和职责，那么，你还会抱怨自己不是雷军和霍金吗?

同样地，身为企业领导者，也要思考这样一个问题：想让自己的员工热爱当下的工作，让其成为品牌的忠实粉丝，那么，企业又是否付出了足够的利益回报呢?

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不搞雇用制，大家投资做小米

在移动互联网大潮的侵袭下，全新的商业业态和管理模式正在形成，越来越多的企业管理者开始发现，过去“胡萝卜加大棒”式的奖惩方式已经越来越难以调动员工的积极性了，取而代之的是华为、阿里巴巴等企业所推行的包括员工持股在内的多种形式的新型长效激励方式。

作为一家年轻的互联网企业，小米身上所沾染的来自传统企业的“陋习”无疑要比同行业竞争者少很多，甚至要比 BAT 三大国内互联网巨头都要少。雷军在创建小米之初，便为小米选择了一条最适合互联网企业的团队建设路线。

集结了七大创始人，并很快招揽了 50 位高素质员工后，雷军开始着手另一件事，也是当下初创的互联网企业必须经历的一项大事——融资。

不同于大多数一穷二白的创业者，雷军在创建小米之前早已通过金山公司，以及多年来的天使投资，积累了足够的财富，所以，摆在雷军面前

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的融资选择有两个：第一个是由他自己先投资，然后等待公司做出名头再去融资；第二个则是整个创始人团队共同出资。

显然，从直观上看，采取第一种方式更加有利于雷军个人财富的升值，然而，雷军却并没有这样做，他不想将小米变成他的私人“玩物”或者成为“个体户”。他更期望采用第二种方式，大家一起投资，把小米变成大家共同的事业来做。这样人人都是公司的股东，人人都具备主人翁意识，整个公司便能更好地被盘活。只是，投资便会有风险，雷军并不确定，大家是否会愿意。

令他意想不到的是，在他召开内部会议，并将自己的融资想法告知其他 6 位创始人以及 50 位员工后，一个刚刚加入小米的小女孩率先表示了支持，并且以群邮件的方式对公司全体成员说：“我回去和妈妈说，把我的嫁妆钱投给小米，从此我就嫁给小米了！”

就这样，颇具戏剧性的，在一个小女孩儿的促成下，“大家一起做小米”的构想一锤定音，而 56 个公司成员总计集资 1 100 万美元，占据了小米科技 A 轮融资总额的 1/4 以上。

其实，小米以合伙制代替雇用制的实践并非始于这次 A 轮工资，据工商局资料显示，早在小米科技注册成立时，小米七大联合创始人中便有 4 位持有小米股份。其中，雷军持股 77.8%、黎万强持股 10.12%、洪峰持股 10.07%、刘德 2.01%。可以说，“不搞雇用制”是雷军很早以前便为小米设定好的成长方式。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那么，雷军的这一构想又是源自何处呢？

从2005年阿里巴巴收购雅虎开始，阿里巴巴这一迅速崛起的电商企业便成了雷军关注的重点对象，在深入研究马云的创业历程的同时，阿里巴巴的合伙人制度便也不出意外地落入了雷军的视线之中。

1999年2月，马云在杭州湖畔花园小区自己的公寓里召集了他的17个创业伙伴，创立了今天家喻户晓的阿里巴巴。当时，阿里巴巴的起步资金设定是50万元人民币，这笔钱对于当时的马云来说并不是什么大数字，他甚至不用像第一次创业那样找人借贷便能够独立拿出来。

可是，马云并没有这样做，而是号召在场的人，每个人都拿出一部分不会影响到生活的积蓄，以入股的方式加入到新公司的建设中来，并与每个人都签订了股权分配协议。

就这样，阿里巴巴最原始的合伙人制度诞生了，而在这一制度之下，每个合伙人都相当于是公司的股东和老板，一旦公司亏损，损害的将是每个成员的利益，而倘若公司大赚特赚，那么每个人都可以根据自己所持股份的多少获得相当的利益回报。

这样的机制无疑更能促进团队成员的工作积极性，在“十八罗汉”的共同努力下，阿里巴巴一路走来，先后打败了包括eBay在内的众多竞争对手，到2014年9月完成赴美上市，已经成长为一家市值超越2 100亿美元的互联网巨头公司，而当初的合伙人也都得到了数亿，甚至数十亿的利益回报。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

阿里巴巴成功的商业实践向人们证明，合伙人制度十分适合今天的互联网企业，而且与传统企业相比，今天的互联网企业也更加需要团队成员发挥出各自的效能，为企业的发展贡献力量。

也正是阿里巴巴的合伙人制度让雷军真正意识到，互联网时代，只有以合伙人制度代替雇用制，让团队成员为了自己的梦想和利益去拼搏，企业才能拥有更强的生命力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

扁平化，充分激发小团队积极性

互联网企业采用合伙人制度建设公司初始团队的根本目的是激发整个团队的创业热情，用一种荣辱与共的利益共同体的形式将团队成员的力量充分激发出来。

然而，合伙人制度所能适用的人数终究是有限的，企业做大到一定程度后，不可能连宝洁大妈和仓库管理员都纳入合伙人当中，所以，领导者想要充分激发研发、营销等各个部门基础员工的工作热情，还需要开发出一种适用于全体成员的组织管理形式。

认真对比了多家成功互联网企业的管理模式后，雷军发现，扁平化管理是当代企业解决层级结构关系的理想模式。对此，他曾解释说：“不同于传统企业规模扩大时通过增加相应的管理层次来提高管理效率，互联网企业的扁平化管理即通过增加管理幅度来实现管理流程中的环节压缩，从而提高团队的执行效率。”

在小米，上到七大联合创始人，下到每一个部门和小组，采用的都是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

扁平化的组织结构。在高层，小米将自身核心业务分成了三大模块，管理层却只有两个层级，包括黎万强、周光平等人在内，全部直接对雷军和总裁林斌负责。

如此一来，小米无论任何一个板块出现问题，身为掌舵者的雷军和林斌便总能在第一时间得到最准确的消息，并直接有效地落实解决。

在中低层，扁平化同样被小米人推崇至极。以小米的设计师团队为例，如今，小米大概拥有 100 位优秀的设计人才，但所采用的却并非是传统的设计中心之类的整体架构，而是将这些设计师拆分到各个细化的项目组当中。

比如，负责设计 MIUI 系统的是一部分人，负责设计米聊界面的又是另外一部分人，彼此不相干涉。同样地，在每一个细化的项目组中，也并不存在复杂的任命，既没有副经理，也没有总工程师，每个人都被称作高级工程师，并且全部直接对产品经理负责。如此一来，小团队协同作战的优势也就更容易发挥出来了。

小米以扁平化的组织结构策动员工，这一做法的背后所隐藏的是整个移动互联网行业的大势所趋。而组织结构扁平化的优势自然也不会局限于仅仅提升团队成员的工作效率，在减少管理失误、降低管理费用方面，扁平化的组织结构也有着传统管理组织形式无法比拟的先天优势。

所以，不仅是雷军，许多卓有远见的企业领导者都已经开始了对组织结构扁平化的探讨和尝试，大到腾讯、阿里巴巴，小到几百人的电子企业，依靠扁平化管理实现企业蜕变的例子不胜枚举。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

嘉兴斯达半导体有限公司成立于2005年3月，主要从事半导体芯片和元器件的设计、生产和销售业务，是一家外商独资企业，同时也是国内唯一一家兼具自主研发、设计和生产功率半导体模块的厂家。

随着规模的壮大，斯达也开始面临很多传统企业都会出现的扩张通病：机构臃肿，部门分割严重，人浮于事，等等。以其工厂为例，斯达的工厂仅厂级领导便有13人，处级领导136人，管理人员更是多达恐怖的411人，要知道，其全部员工总数也不过是4 800余人。

庞杂而臃肿的组织结构给斯达的健康运作带来了极大的麻烦，员工以自身和部门的局部利益为准，各领导间争夺功劳而推脱责任，甚至出现了生产部门完全不配合营销部门完成公司既定目标的现象。

斯达老板开始意识到，如果继续任由公司这样发展下去，公司可能很快就要走上康塞可公司（美国著名企业，因管理层及部门矛盾无法协调，最终倒闭）的老路。于是，他决定向互联网企业学习，精简机构，重塑公司组织结构。

2007年，斯达开始进行机制改革，将原本的49个厂处室精简到了24个，厂级领导削减了8人，管理人员则由原来的411人压缩到了如今的199人。

实施扁平化改革以后，经过了近3个月的适应后，斯达公司的整体执行效率明显提升了一个层次，原本需要一星期才能完成的生产任务，在同样工人和相同机器的情况下，竟然仅需要原来3/4的工时便能完成。

而且，由于营销负责人与生产负责人再无层级区别，双方得以以平等

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的身份进行工作沟通，大大提升了交流效果，一旦营销部门签下大单后，生产部门必然会全力投入予以支持，否则，公司董事会便会直接将责任追究到具体负责人的身上，全无半点逃避责任的可能。

关于扁平化管理，雷军的解释是最为通俗易懂的。雷军说："别的企业层级管理是这样的，总经理管副总，副总统辖部门经理，部门经理约束主管，主管领导组长，组长带领员工。扁平化以后，就可以由原来的五级结构变成'员工—主管—经理'的三级结构。拿同样一个销售报表的审批工作来说，一个要经历五步审核批阅，一个只需三步，哪个效率更高，显而易见。"

确实是这样，受时代因素的影响，互联网企业对信息处理的灵活性和高效性有着极高的要求，而讲求以快制胜的社会化营销更是如此。对于普通员工而言，管理层级的削减也能令其更加明确自己的归属体系，更加努力地去做好自己的分内之事。

所以，正在徘徊于创业路上的企业领导者，不妨参考一下小米和斯达的组织架构方式，通过减少行政管理层次，建立一种紧凑、干练的扁平化组织结构，从而以小团队的方式来充分调动起员工的积极性，更好地为品牌事业贡献力量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

利益落地，让员工“爽到家”

诚如前文所述，成功的社会化营销必然要依靠一流的营销队伍，并且得到营销团队以外的其他企业成员的鼎力支持。那么，是不是实行组织结构扁平化，将员工变成品牌的粉丝以后，员工便能开足马力，为品牌的推广鞠躬尽瘁呢？

法国思想家罗曼·罗兰曾言，人不能光靠感情生活，还得靠钱生活。言辞直白，却又鞭辟入里，人确实不能光靠热情和理想活着，更需要物质基础。

对于95%以上的员工而言，工作的第一目的是赚钱，这一点是无可厚非的，就算是习惯以梦想感召员工的雷军和马云等互联网大咖也无法否认。所以，在呼吁员工努力工作的同时，雷军也不忘实施物质奖励，让每个员工都体会到企业发展为其自身带来的丰厚回报，从而更加努力地付出劳动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2014 年 12 月 3 日，雷军在微博上宣布：小米公司将在圣诞节当天给全部小米在职员工每人发放一台小米的平板电脑作为圣诞礼物。

仅仅半小时之后，雷军再次刷新了其个人微博，并在微博中称，在小米 4 发布的时候，他曾做出过承诺，如果今年小米手机的销量真的突破 6 000 万台，那么，公司的每位同事都将收到一台小米 4 作为春节的礼物。

其实，根本无须雷军晒出来，小米员工的福利之高，在业内是出了名的。为了更好地调动员工的工作积极性，并且进一步招揽对 IT 行业和科技产品饱含兴趣的有识之士，雷军可谓下足了本钱。

在小米，一般工程师的月薪都能达到 20 000~40 000 元，平台运营人员的工资也能在 6 000~12 000 元，远高于同类手机公司。即便是实习生，在入职时也同样可以领到一部小米手机作为通信工具。

另外，小米员工每天都有免费的水果享用，而且上下班由公司班车统一接送，每个月还有餐补、房补等一系列的生活补贴。诸如送产品这种事，在小米更是如同家常便饭一般。据小米官方数据统计显示，小米公司已有的 7 000 余位员工中，获奖励最多的员工手中已经拥有了 10 台公司给予的设备。

以上赘述的种种“福利”还只是整个小米福利体系中的九牛一毛。丰厚的福利为小米员工带来的是货真价实的真金白银和独到的优越感，而在得到这些福利之后，员工们回馈给小米的则是前所未有的激情和动力。

心理学上有一个十分著名的术语叫作“心理分账”。它是芝加哥大学

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行为科学教授查德·塞勒在1980年提出的概念。随后，心理学家卡尼曼和特沃斯基通过实验研究发现，每个人的潜意识当中都存在着一个心理账户，心理账户的存在影响着人们以不同的态度对待不同的支出和收益，从而做出不同的决策和行为。

在团队经营中，心理分账的存在意味着，领导者的金钱激励是否能够满足团队成员的心理账户，将直接决定团队成员的工作积极性和努力程度。

作为小米手机国内市场最重要的竞争对手之一，华为同样对员工激励政策十分重视，甚至一度被视为手机行业员工待遇的标杆。

在回报员工、激励员工方面，华为最引以为豪的便是其员工持股制度。在1990年前后，当国内企业尚不知股票为何物的时候，华为就建立了内部持股计划。

根据规定，华为员工进入公司一年以后，依据员工的职级、季度绩效等进行分配，采用员工的年度奖金购买。如果年度奖金不够参股股票额，公司甚至会帮助员工从银行贷款购买股权。2010年，华为股票每股分红2.98元，2011年为1.46元，2012年为1.41元，相当于同期股市的300%。

这种人人持股，让员工分享公司成功的制度，不仅减少了华为的现金流风险，且内部融资无须支付利息，降低了财务风险，也不需要向外部股东支付高的分红。同时，由于全员持股，员工有了一种主人翁的意识，自己努力工作便是为自己多赚钱，责任感和归属感也随之而来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目前，华为公司 99% 的股票由 85 000 名员工持有，这一数字在 2011 年 12 月为 65 596 名，2012 年 12 月为 74 300 名，2013 年 12 月为 80 000 名，2014 年 12 月为 82 200 名，每一年都在持续增长之中。

华为的人人持股制度让员工得到了对股权、财富，以及身份认可上的多重满足，很好地满足了华为员工的心理期望，继而充分调动了员工的工作积极性。

从这一点上看，不管是贴着互联网标签的小米也好，仍旧徘徊在由传统向现代转型的华为也罢，国内两家最大的手机公司分别用自己的方式证明了让利员工，为员工创造财富的重要性。

当然，话说回来，如果管理者盲目地认为只要给予员工越多的金钱奖励便能够满足员工的心理需求，促使其为企业建设贡献全部力量，那便大错特错了。真正有效的激励是不能用金钱的数量来衡量的，金钱只是让员工“爽”的一部分，让员工感受到领导者的真诚，并且给予团队成员最需要的，才是最好的利益落地。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一流的环境塑造一流的小米人

整个这一章，我们都在讲如何选择员工，如何组织员工，如何激励员工。这些内容，既是在论述对员工的管理，也是在论述对员工的经营和塑造，看似与营销毫无关联，实则关系甚大。

现代营销集大成者，被誉为"现代营销学之父"的菲利普·科特勒曾说："没有一流的员工作为企业政令的执行者，再好的营销策略也只能沦为怪谈，根本无法付诸实现。"

确实是这样，小米营销的成功正是建立在其员工的优秀和努力的基础上的，没有黄江吉，就不会有MIUI系统；没有周光平，就不会有小米手机；而没有黎万强，就不会有风靡全国的粉丝营销。正是这些优秀的公司成员，撑起了小米挺向世界的脊梁。

为了提高员工的基本素养，除了采用扁平化组织结构为员工提供充分自由的发展空间外，小米还格外注重对员工工作环境的塑造。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

众所周知，小米将服务视作营销不可忽视的一部分，而小米的服务人员在小米之家工作时，被一致要求，一定要换上充满青春气息的小米 T 恤，或者同样带有朝气的外衣。

对此，有小米员工这样解释道："一般品牌的售后维修中心都是死气沉沉的，客户因产品问题而焦躁不满，服务人员只是自顾自地研究问题产品。但小米的维修站绝对不会出现这种情况，每当我们看到彼此的衣装，看到衣服上的小米标识，想起我们对用户的承诺，我们便总会充满一种激情，从而真心实意地站在用户的角度，为用户排忧解难。"

不只是着装，小米对任何一处工作环境的要求都是极高的，不但要干净，还要美观大方，充满正能量。小米的设计师们坚信，一个人的生活品质将赋予其相应的工作气质。

依然以小米之家为例，作为维修及服务人员的工作室，小米之家的内库是不对外开放的，但其整洁程度却丝毫不亚于对外开放的服务大厅。漂亮的桌椅、精致的摆设、翠绿的盆栽，无一不在引导着员工们以更加积极的状态去面对工作。

雷军认为，人是环境的孩子。就比如，再口无遮拦的人，到了寺庙中也会有所收敛，下意识地不去讲脏话；再吊儿郎当的人，在铺着红地毯的宴会上也会尽量不去将自己的脏鞋搭在椅子上。这就是环境对人的暗示作用。所以，从创立至今，小米始终尝试以一种一流的工作环境来塑造一流的员工。

如今看来，这种尝试无疑是成功的。小米给员工提供了整洁的工作环境，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而这种环境让员工每时每刻都能沉浸在“美”的怀抱之中，生活在这样优雅的环境中，自然也就能以更饱满的状态和更健康的心态去工作，久而久之，便也会养成良好的习惯，让高效成为一种常态。

关于这一点，谷歌总裁拉里·佩奇比任何人都要确信。

作为全球最著名的搜索引擎之一，截至2015年3月，Google公司的市值已飙升至3 633.5亿美元。在大多数人的想象中，工作在这样的互联网巨头企业，一定是每时每刻都处在忙碌之中，其工作环境一定压抑到让人喘气都格外困难。

然而，事实却绝非如此，据曾在Google工作过的小米总裁林斌回忆，鉴于互联网行业本身的高压力和高负荷，谷歌总裁拉里·佩奇格外注重在工作环境上为员工提供便利。

在Google美国的总部，工作环境格外地轻松写意，不但没有其他公司那么多的繁文缛节，还处处都体现了以人为本的管理理念。比如，Google公司同当地专业的发型师签有合约，员工请其理发可以享受打折优惠；公司每天会分时段地向员工提供三次甜点，防止员工忍受饥饿压力；每天下班后，员工还可以到公司赞助的按摩休息室按摩，消除工作带来的疲劳感。

另外，更让人叹为观止的是，为了让员工得到充分的放松，并在轻松的状态下高效地完成工作，Google管理层甚至专门为员工设置了美容院、高尔夫球场、游乐园和游泳池等休闲场所，其对公司环境的投入之大令人难以想象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在感慨 Google 公司“有钱，就是任性”的同时，我们也不得不承认，这样的工作环境又有谁不喜欢呢？有着这样一流的工作环境，也难怪当初格外注重生活品质的李开复会被 Google 挖过去了。

当然，并不是说企业有了一流的环境便能够招揽到人才，在这里想告诉诸位的是，想让员工高效地工作，首先必须让其身心愉悦。而激发员工幸福感的方式不仅仅是提供更好的福利这么简单。

就如雷军所说：“当一个员工在环境非常舒适漂亮的地方工作的时候，当他有着属于自己的漂亮换衣间的时候，当他可以坐在高端大气上档次的吧台，一边工作一边惬意地喝着咖啡的时候，他便会发自内心地感到他所做的这份工作所需要的那种品质，应该用一流的工作业绩来回馈公司所给予他的一流的工作环境。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 6 章
用产品去连接粉丝的心

得人心者得天下，自古如此。社会化营销横扫四方的真正秘诀便在于俘虏粉丝的芳心，而攻克用户心理防线的最佳武器便是产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联时代，创新需要以用户为核心

哲人苏格拉底曾经说过，灵活变通是最好的生意经；马云也曾坦言，阿里人唯一不变的是变化。互联网时代的世界是一个高速变化的世界，我们所在的产业在变，所处的环境在变，对手和盟友也在变。

而在诸多变化之中，时刻都在接受着互联网新式思维影响的用户们自然不可能抱残守缺，原地踏步。所以，在社会化营销取得空前成就的同时，雷军并没有止步不前，而是在小米内部提出，要以用户为核心，根据用户的体验和需求进行企业创新。

2014 年的“双十一”，小米天猫官方旗舰店共售出小米手机 72 万台，总销售额高达 15.6 亿元，夺取了包括手机类销量第一、平板单品销量第一、智能穿戴设备销量第一等七项天猫销售榜第一，再次创下了一个新的手机销售神话。

20 天后，在央视财经频道的《对话》节目中，雷军在总结了“双

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

十一”战果后感叹道：“在互联网行业，赢家是通吃的，比如说，击败雅虎的不是另外一个雅虎，而是谷歌。而将来击败谷歌的也一定不是谷歌的复制者，而是另外一种新的模式。这就是互联网的规律。所以，互联网企业必须讲求创新，更需要环绕用户需求进行持续创新。”

小米团队创立以后，通过大量的调研资料明确了国内消费者对手机的根本需求，即“技术高、功能好、价格低、品牌亮”，其中，用户最看重的便是技术！

随着小米 1 和小米 1S 的相继问世并取得了空前影响，雷军继续深耕于市场，认真分析客户需求。他发现，随着互联网文化的传播，人们在追求物质享受的同时，也开始越发注重精神生活的提高。小米的技术水平虽然达到了用户的要求，但与那些拥有绝对品牌声望的同类产品相比，小米便显得弱势了起来。

于是，小米果断加大了品牌的内涵建设力度，并通过发布会的高调“炫酷”，以及从发烧到梦想的情怀创新等方式，既满足了消费用户对品牌的心理需求，又最大限度地达到了宣传效果，从而使小米盒子、小米路由器等全新产品持续走红，市场风暴经久不息。

众所周知，小米的成功在很大程度上依赖于口碑法则和社会化的粉丝营销，而这两点完全可以合二为一，演化成一个以用户为核心的营销模板。为了真正凸显用户的核心地位，小米在创新方面坚持以下四点原则：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

首先，用互联网方式打造手机品牌。

小米用互联网思维做手机最突出的表现便在于减少中间渠道，产品全部网上销售。而这一点刚好契合于当代青年群体寻求低价、追求潮流的时尚心理。基于这一点，小米科技在2013年同腾讯合作，在QQ空间首推仅售799元的红米手机，几乎一夜之间便占领了低端智能机市场，并且营造了长达半年的“一机难求”的需求风暴。

其次，遵循“软件、硬件、手机操作系统”，即坚持小米的铁人三项。

小米初创时期的手机厂商大多只是把控硬件关口，一方面并不擅长软件制作；另一方面也不注重互联网一体化服务，这便无法给用户以一流的体验感，也无法满足用户日益高端的“全性能”需求，而小米则牢牢地抓住了这一点。

再次，跟上用户思维，快速迭代。

根据摩尔定律，电子软件每18~24个月便会更新一代，而操作系统的更新速度则更快，小米所做的就是在充分保证手机稳定性的基础上，根据用户的需求反馈，更加快速地推进MIUI更新，时至今日，MIUI每周五的定期更新从来未曾间断过。

最后，开放手机黑匣子，让用户对手机构造了如指掌。

中国市场有数十个手机品牌，仅日韩两国的手机同时在市便多达1 428款，凭什么让用户在成千上万的手机中选择小米？小米给出的诀窍是全面解剖产品，让用户了解每一个部件的构成和来源，从而让用户更轻易地比较出产品的优劣高下，并且能够让其更准确地向小米提出改进需求，使得

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米在下一步的产品升级和新品创造中总结经验，保持进步。

在小米的发展历程中，我们很容易看出，小米一直在走一条持续创新的开放道路，一方面向用户坦然地展现产品的外在和内涵，让一帮发烧友真正了解他们手中的品牌；另一方面又从用户口中收集意见和建议，改进产品，进一步提升口碑。

可以说，移动互联网时代可供企业进行创新的地方不胜枚举，而小米以用户为核心的产品创新则准确地把握住了当代企业的创新精髓。作为小米的前辈，阿里巴巴在提升用户体验感方面，同样坚持以用户需求为核心的准则。

2000 年前后，B2C 是世界电子商务的主流模式，而创业之初的马云却根据中国广大小微用户的需求，力排众议地打造了中国未来十余年内最成功的 B2B 平台。那时，马云坚持说："无论做什么我们都不要忘记'为小微企业服务'的使命和初衷，既然国内的小企业需要 B2B 模式，那我们就做这个！"

紧接着，2002 年，为解决买家对卖家信任度不够的问题，阿里巴巴自主研发了诚信通产品；2003 年，为了解决用户支付问题，阿里团队又推出了支付宝产品；再后来，推出了阿里小贷、聚划算、阿里妈妈，等等，阿里巴巴的每一项业务，几乎都是环绕着当下用户最迫切需要解决的问题而推出的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此外，为了让用户充分参与到阿里巴巴的建设中来，马云还在淘宝和天猫等平台上设置了信用评价功能，会员在交易成功后，买卖双方可以就该笔交易相互做评，并以此评价的积累作为双方信用考量的基本参考之一。

如此一来，不仅提升了用户的参与感，更让用户的需求在直观的评价体系中尽可能地展现出来。

在2014年首届世界互联网大会上，马云再次强调了他的客户观念，他认为，创造或推出一款产品，不能工程师说这个东西好就好，一定要思考客户认为好不好，用户如果不用，再好也只能是垃圾和摆设。

对此，雷军在表示高度认可的同时，也更加明确地指出，任何一家大公司的成功，创业基础一定是巨大的市场需求。用户需要什么你就去搞什么，永远都是成功的不变法则。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

给用户更多，用户才会更拥戴你

可以毫不夸张地说，互联网思维的核心就是用户思维，互联网打破了信息的不对称，互联网商业使各类信息更加透明化，同时也让用户获得了更大的话语权。

因此，无论是单纯就营销层面而言，还是就企业整体运营而言，在新的形势下，企业必须如同阿里巴巴和小米所做的那样，在更高层面上来实现“以客户为中心”，让客户尽可能地参与到商业链条的每一个环节之中，而不是简单地听取其需求、解决其问题。品牌只有给予用户更多，用户才会更加拥戴你。

早在执掌金山时期，雷军便已经注意到了提升用户体验的重要性。

据黎万强回忆，当时金山营销团队所采取的用户体验征集方式主要有两种：一种是每季度针对某一产品召集数十个用户，让焦点小组与用户做面对面的访谈；另一种方式则是由客服人员收集用户意见，以周报的形式

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

汇报给产品经理，然后层层递交，直到交付到雷军手中。这两种方式的周期都很长，即便是周报，经过层层审阅下来，也要一个月以上的时间才能得以解决。

创立小米公司以后，为了让用户得到更加优质的服务体验，让用户反馈的问题能够在第一时间解决，小米在坚持建设好论坛、微博、微信等粉丝互动平台的同时，雷军号召全体员工集体“泡吧”，每人每天都要抽出至少 15 分钟去逛逛小米论坛或者小米的百度贴吧等社交平台，一旦遇到能够解答的用户提问便要予以回应，而一旦发现有价值的用户建议便将之准确地收录在案，并且随时向上级汇报。这样一来，便大大缩短了发现问题到解决问题的时间，让用户对小米更放心。

另外，为了得到更多用户的关注和支持，小米方面还给予用户更多权利的方式，充分调动用户的参与感。

以小米赖以起家的 MIUI 系统为例，作为一款刷机的操作系统，MIUI 之所以备受手机发烧友喜爱，并不是因为它有着比其他系统更加全面的应用内置，恰恰相反，MIUI 系统中内置十分简单，甚至只有几个最基础的必备应用而已。

对此，小米联合创制人之一的林斌解释道：“MIUI 内置简单，是因为我们把更多的选择权交还给了用户。事实上，用户之所以选择刷机，除了系统卡顿等原因外，最大的原因还是对原本系统的应用内置的不满。而每个用户对应用都有着各自不同的要求，因此，我们索性便让用户刷机后根据自己的需求去选择应用。如此一来，用户便再也不用担心出现刚刷下去

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一堆垃圾应用，又装上了另一堆垃圾应用的状况了。”

不仅仅是 MIUI，小米任何一款产品的开发都是一种思维，即充分采集用户反馈，在满足用户要求的基础上，推进产品性能的提升。在这一模式下打造出来的产品，又怎么会无法俘获粉丝的芳心呢？

在 2011 年的互联网大会上，雷军感叹道：“竞争的目的是给用户更好的体验。我们首先要做的是用心做产品，把心思放在产品和用户那里，用户才会支持和拥戴你。”

四年后，雷军说到做到，早已经通过小米的实践践行了自己当初的判断，而米粉们对小米几年如一日的热情不减，也从另一个角度证明了雷军这一用户思维的正确性。

只需略微加以分析，便不难发现，小米的用户思维其实就是一种双赢思维，品牌让用户获得更多权利和更好的产品及服务，用户则更信赖品牌，从而带头发起更大的购买力，二者之间在互惠互利的过程中形成一个完美闭环。而意识到这一点的互联网创业者，绝不仅是雷军一人。

2012 年年初，在得到启明创投近千万美元的投资后，知乎网这个真实的网络问答社区终于有了些许冲出重围之势，而就在这样一个关键时刻，公司内部却就是否应该继续给“提供好问题和好答案的用户”更多物质激励这一事情上展开了激烈讨论。

当时，两大阵营争持了许久，却迟迟无法统一观点，最终，创始人周

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

源给大家讲了这样一个故事："从前，有两个饥饿的人得到了一位长者的恩赐：一根鱼竿和一篓鲜活的鱼。他们中，一人拿了一篓鱼，另一个拿了鱼竿，随后便分道扬镳了。拿到鱼的人前往大海，路上饿了便烤了一条鱼吃，十分惬意，可当他抵达大海时，却发现自己根本没办法捕鱼，最终，只能饿死在空空的鱼篓旁。而另一个提着鱼竿的人每日忍饥挨饿，寻找着心目中的那片海。可是，当他抵达那片海时，最后一点力气也使完了，最后只能带着无尽的遗憾离开了人间。"

见众人不曾会意，周源又继续说道："这个故事还有另外一个版本。还是两个人，长者同样分别给了他们一根鱼竿和一篓鱼。当他们拿到东西后，却并没有各奔东西，而是商定一起将鱼一分为二，一起去找寻大海。就这样，他们一路跋涉、互相扶持地来到海边，便开始了捕鱼的生活。几年后，不但盖起了房子，还造出了两条渔船，娶妻生子，过上了幸福的日子。"

与会者终于明白了周源的深意，在周源看来，知乎网和用户就像是故事中那两个得到恩赐的人，只有相互给予，才能更好地生存下去，谁离开谁，都是一种损失。因此，知乎网如果想要继续向前发展，便必须做出利益让渡，让那些忠实的支持者得到更多好处，而非削减他们的利益。

最终，管理层的意见得以统一，全员同意加大对用户的奖励力度，政策一经出台，立即得到了众多老用户的热烈支持。2013 年 3 月，知乎网改变过去的邀请制注册方式，采取向公众开放注册的方式，短短一年的时间里，其用户便由 40 万攀升至 400 万，截至 2015 年 4 月初，知乎社区的注册用户已经超过 1 700 万，用户留存率高达 82.8%，位于国内同行业网站之首。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1943 年，美国著名社会心理学家拉伯拉罕·马斯洛提出了人类需求的层次理论。他把人的需求从低到高依次分为生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现的需求。在该理论中，马斯洛指出，体现个体价值感是人的最高追求。

所以，诸如知乎奖励优秀用户，以及小米给予用户更多权利等方式，都是实现用户个体价值感的一种实践。无须质疑的是，这一实践对于企业刷新用户对品牌的支持率有着绝对奏效的重要影响。

做社会化营销，想用产品拴住粉丝的心，我们便有必要记住雷军的这句话："如果你把自己的品牌目标定位在一个很高的高度，那么你一定要有所付出，给粉丝更多权利，也要给粉丝更多展示的机会。只有当粉丝们认为得到了应得的利益和尊重，他们才会认可你，然后帮助你真正站上那个位置，实现预想中的目标。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

连接产品和用户，用户即产品经理

或许很多营销者都发现了这样一个问题：尽管技术的革命、互联网的发展，以及自媒体的日渐成熟，使企业获取用户的成本越来越低廉，而且渠道也越来越多样，但品牌的整体推广效果却在下降，产品推广与用户购买之间的转化率正在急剧降低。

这其实是个很普遍的现象，但却很少有人能够悟透其中的禅理，很简单，并不是你的产品不好，也不是用户没有品位，而是你的好产品无法满足用户的真实需要，你的品牌在和用户的连接上出了问题。

马化腾曾说，在处理品牌与用户的关系上，小米是国内互联网企业中做得最好的，没有之一。事实上，这一营销难题，也曾险些难倒雷军。

2010 年，小米诞生了，在决定了公司发展方向后，雷军突然发现，看似完美无缺的小米，竟然漏算了一个至关重要的环节，七大联合创始人中，竟然没有营销负责人。雷军有心临时抱佛脚，去挖一个回来，又担心他们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不懂互联网手机的内涵和理念，于是，他便将负责 MIUI 研发的黎万强调到了营销岗位，兼顾产品开发与营销。凭借对黎万强的了解，雷军相信，前者一定能够带领小米走出一条不一样的营销道路。

果然，多年来一直负责做产品的黎万强与众多营销奇才的思路通通不一样，他一上台便对麾下的小米营销团队强调："小米的核心是做好产品服务，要让产品拴住粉丝，要牢记服务就是营销，广告只是表达。"

在这一思想的指导下，小米营销团队一边去论坛拉粉丝，一边同这些粉丝探讨产品的功能需求，并且赋予了第一批小米核心粉丝"小米工程师"的荣誉称号，通过前文曾经提到过的"橙色星期五"等活动，让用户凭借自己的体验和感悟，帮助小米实现产品升级。

如今，以小米论坛为平台，小米已经建立起了一个总数超过 10 万人的互联网开发团队，在这个团队中，只有 100 余人是小米的真正员工，其他人全部都是对小米产品功能改进抱有极高热情的米粉。

数十万米粉们，或是以参与内测的方式，或是以提出构想和建议的方式，积极地参与到小米产品的完善和迭代中来，这也正是为什么小米总是能准确把握住用户需求的最大依仗——因为小米的产品本就是在环绕用户需要的前提下产生的。

2011 年 8 月，小米公司正式对外发布小米手机。身为联合创始人的黄江吉则在接受 DoNews 记者专访时遇到了刁难，DoNews 记者赵刚直言不讳

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

地问道：“一直以来你在微软从事的大都是企业级商用软件产品的开发。这和你现在做的小米手机业务好像有很大区别，你觉得自己能干好吗？”

黄江吉则云淡风轻地回应道：“产品需求其实是很容易就能描述出来的，因为用户会告诉你。让我做产品分析，我也能做出来。但真正去做个人消费级的产品，就很难了。这个需求甚至不可以由我，或者由雷总，由我们整个小米团队自己来定义，而是需要由用户来定义。这就是为什么现在小米产品的开发，就是非常非常开放的模式，把所有需求交由用户来定义，把全部用户当作是我们的产品经理。”

诚如黄江吉所言，受到快速迭代和颠覆性思维的影响，互联网企业的产品开发必须严格遵守以用户需要为核心。脱离了用户需要，便意味着无法得到用户支持，这样的企业甚至不需要竞争对手的冲击，自己便会快速地走向灭亡。

所以，互联网企业有必要形成一种小米式的产品逻辑，即让用户充当产品经理，当然，并不是真正的产品经理。互联网企业的产品经理与传统软件行业的产品经理是不一样的，“用户”这个初级经理提出功能需求，真正的产品经理再去带领团队根据用户的需求来确定产品的最终形态，从而形成有效的衔接和合作，这也正是雷军经常提及的互联网开发模式。

微信创始人张小龙曾说，当下我们在做产品的时候，其实只是做出了一个半成品，必须要用户参与之后才是一个最终的成品。试想，如果一件产品，从需求收集到构思，从产品设计研发到测试与生产，每个环节都能汇

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

集到用户的需求和智慧的话，企业又如何会抓不住市场，创造不出利润呢？

《赫芬顿邮报》号称“互联网第一大报”。2011 年 2 月，美国在线为了收购它，付出了 3.15 亿美元的巨资。这家创办于 2005 年的报纸，在 2011 年时，独立访问量已经达到 2 800 万次，同《纽约时报》和《国际先驱论坛报》相比也并不逊色。

近几年，在美国报业整体业绩下滑，读者开始向网络免费新闻大规模迁徙的不利环境下，《赫芬顿邮报》却一枝独秀，创造了 3 000 万美元的营业额，成了美国报业的一个奇迹。

如同特斯拉的开源专利、小米的让用户参与产品研发一样，赫芬顿的成功法宝赫然也是与用户间达成深度衔接，其具体做法便是把读者变成记者。

在《赫芬顿邮报》，大约 10 000 名“公民记者”，在做着类似传统媒体的“通讯员”的工作，每时每刻都在为它提供着最新的新闻资料。这些公民记者时刻都在充当赫芬顿的“眼睛和耳朵”，帮助其发掘着潜在的新闻热点，并且自主完成撰稿，发给赫芬顿公司。对于每月多达 200 多万条的投稿，赫芬顿甚至不需要支付任何稿费，只需要在发布新闻时将投稿者的名字标注在报纸上便足够了。

这不仅能为赫芬顿提供大量的一手新闻资料，更能节省大量开支（赫芬顿整个公司只有 150 名带薪员工）。而那些“公民记者”，则因为自身参与投稿的原因，时刻保持着对《赫芬顿邮报》的高度关注，并且向身边的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人推荐该报，《赫芬顿邮报》的影响力便也在无形中得以扩大。

2014 年 12 月，《赫芬顿邮报》的联合创始人乔纳·柏瑞蒂直言："在互联网经济的驱使下，新闻模式将再也不是过去那种新闻传递的消极关系，而是一个生产者和消费者之间共享的事业。"

其实，柏瑞蒂所谓的"共享事业"就是在强调将用户带入到产品当中的共建思维和众包模式。这也正是小米营销所坚持去做的。只是，不同点在于，小米是让用户帮助其搞产品研发和升级，柏瑞蒂是让用户帮助其写稿子和挖新闻。

正所谓"大道三千，条条可证混元"，互联网时代，企业必须将用户同品牌紧密地联系在一起，让用户既充当"阅读者"又充当"记者"，既充当"消费者"又充当"产品经理"。至于到底如何去做，还要结合企业自身特点，做到理论结合实践才行。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

坚持爆品思维，让粉丝放声尖叫

高度的参与感拉近了品牌与用户的距离，让小米的产品以更加亲民的姿态嵌入消费者的生活之中，让参与者难以自拔，让品牌的势能发挥得淋漓尽致。

针对这一点，我们不妨做出这样一个假设：倘若有一天，所有品牌都实现了让用户由使用到参与的转化，那么，小米的这种社会化营销还能具备如今的效应吗?

答案是：能！除了调动用户的参与感外，小米营销还有一个秘密武器，那便是制造让粉丝欲罢不能、尖叫不止的爆品。

所谓爆品，又叫“爆款”，是指在商品销售中，供不应求，销售量很高的商品。也就是我们通常所说的“卖得很多，人气很高”的商品。从MIUI系统开始，到如今的Note手机，小米科技每出一款产品，必是爆品无疑。

爆品是小米最简单的，也是最根本的逻辑，原因很简单，小米立足于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让用户发烧，让粉丝帮忙做营销。这就意味着，如果产品不够“爆”，用户就不会为之尖叫，更不会参与到品牌的宣传中来。

2014年12月，雷军在小米内部讲话中说：“我干小米时就想走一条不同的路：我们做产品的材料，要全部用全球最好的，即便这样做的成本要比别人高一大截儿，但我们还是这样做了。因为中国人需要的，是好东西，而不仅仅是便宜的东西。”

诚如雷军所言，小米的产品确实足够劲爆，处理器选自高通，屏幕引自夏普，最后组装也是由“苹果代工厂”富士康来完成的。从寻找第一家供应商开始，小米就把互联网“爆点”思维融入产品的制造和营销之中。

许多创业者都会生出这样的疑问，同样是做爆品，为什么小米做的产品就火爆，你做的产品却成了“哑弹”？事实上，这个问题并不难回答，甚至只需要反问一个问题便能得到答案。你的产品，到底是爆品还是精品？

很多人错误地将爆品和精品当成了同一类产品，实则完全不同，品牌打造精品可以一次性打造几款甚至十几款，而爆品却必须是一两款，甚至最好是只有一款。就像苹果和小米，用半年，甚至一年时间，只做一款手机，并将其做至最好。

从某种意义上讲，打造爆品即是找准用户的痛点，爆品战略即痛点战略。小米从0到450亿美元的第一个原点就是找痛点。

关于小米的爆品策略，黎万强这样介绍道：“打造爆款是一个循环的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销过程。其中，前期的准备工作最为重要，尤其是爆款的挑选和推广，更是决定着爆款能否成功的关键。小米选择互联网手机作为爆款，便是一个成功的开始。”

那么，小米又是如何进行爆款选择和准备的呢？

第一，充分调研，用市场数据说话。很多小企业在选择爆款商品时，往往会跟风大企业，然而，成功者却极少，原因便在于，大企业的市场判断也未必是准确的。诺基亚当初同样是手机业的魁首，却因为错误的市场定位而万劫不复。所以，小米每推出一个新品之前，都会进行深度的市场调查，明确用户的真正需求，而后才针对最强烈的需求打造最极致的爆款。

第二，挖掘价值机遇，先下手为强。数据是不会骗人的，但数据只能说明当下，有许多未来机会都是需要企业领导者或产品负责人亲自去挖掘和分析的。比如，2014 年，在小米手机连续打破销售纪录的同时，雷军却已经开始默默地布局智能家居系统，以小米手机为核心，以小米路由器为纽带，以小米盒子等其他小米产品为切入点，率先抢占家居生态，打造家居爆品。

第三，坚持商品性价比和审美趋势。可以说，超高的性价比和吻合大众趋势的美感是小米爆品的两大显著特征。1 999 元的小米手机，69 元的小米路由器，49 元的小米充电宝，小米的每一款产品都在拥有比同类产品更高性能的同时，价格却远低于同类产品。而小米产品的美观程度更是无须赘言。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2015年1月15日，在小米科技的新品发布会上，雷军透露了小米“以手机为中心连接所有智能设备”的构想，并且对在场的所有记者和米粉说：“小米生态链旗下还将不断出现能引起用户尖叫的产品，小米手机、小米空气净化器、小米手环、小蚁高清摄像机、iHealth智能血压仪等，仅仅是个开始。”

其实，随着互联网思维的不断渗透，打造爆品已经成为许多企业塑造品牌势能的策略之一，安徽三只松鼠电子商务有限公司便是一个利用爆品打响品牌的成功案例。

2012年6月，做了多年传统营销的章燎原决定转型创业，加入互联网大军，创立了“三只松鼠”公司，经营网络自有B2C坚果销售。凭借着多年的营销经验，章燎原在最初便为“三只松鼠”设计了一个完美的爆品战略，用碧根果这个单品直击袋装坚果市场。

当时，国内坚果销售已经介入电子商务很长一段时间了，坚果的电商市场可以说是一片红海。但章燎原却看到了红海中的蓝海，即碧根果市场。

碧根果是美国山核桃的果实，又称“长寿果”，补肾健脑，润肌肤、乌须发，且效果十分明显，而当时国内却几乎没有销售这一坚果的店家，其市场距离饱和还很远。所以，印有三只松鼠特殊包装的碧根果一经推出，甚至不需要章燎原做特殊宣传，便迅速成为一款吸引了无数食客的坚果爆品。

伴随着碧根果的成功，章燎原借势于在碧根果领域积累的初期口碑，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顺势而上，继续做大碧根果，坚持碧根果的爆品战略，直到彻底成了国内碧根果市场第一霸主，才开始将战略目光转向其他。

2012 年的“双十一”，仅仅成立半年之久的三只松鼠在天猫单日的销售额便突破了 800 万元；2013 年 1 月，在没有任何节日促动的情况下，三只松鼠单月业绩突破 2 000 万元，跃居坚果行业全网第一；2014 年的“双十一”，三只松鼠更是创下了 1.02 亿元的全球坚果销售纪录。

三只松鼠和小米，同样是爆款策略下的成功者，更是同样在各自行业的变革中扮演着引领者的角色，二者都用自身的实践向我们证明了打造爆款对于社会化营销的重要作用，但爆点打造的诀窍绝非仅此而已。

所以，当我们打造爆款的时候，除了借鉴二者的成功经验，还需要注意找对方向，严格把控好产品的质量，利用好用户的从众心理，抢占流量的制高点，从而让产品真正引爆人心，爆出名头和底气。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

极致，让每一款产品触顶天花板

成功的社会化营销少不了爆品思维，而要想打造成功的爆款，往往需要品牌和员工肯于吃苦，敢于“卖命”，形成一种极致精神。

这两年，一股“极致”风几乎横扫了整个互联网创业圈和技术圈，有人说罗永浩将产品做到了极致，有人说黄章是真的极致追求者，还有人推崇周鸿祎、推崇刘作虎、推崇傅盛，等等。然而，如果说国内互联网界，公认的极致主义者，还是雷军。在他的带领下，小米的每一款产品都是能够触顶天花板的极致之作。

从一穷二白到世界第三，小米的创业和发展之路近乎神话。然而，在雷军眼中，看到的却只有压力，无限的压力。雷军曾感叹说：“走到今天，小米才仅仅迈出了第一步而已，未来将要面对的困难还有很多，想要顺利过关，就要拥有不断改进自己产品的毅力和把自己逼疯的觉悟。”

2014 年 7 月 24 日，在小米新品发布会上，由小米研发团队联合十余万

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

粉丝共同研发设计的新一代小米手机——米 4 横空出世。三年间，小米科技只推出了五款手机，却款款是爆品，款款是极致。

以米 4 为例，从立项到发布，历时 18 个月，先后研发了 6 代工程机，推翻了上千个设想和造型，才最终迎来了发布会上那款被称作“一块钢板的艺术之旅”的绝美产品。

在米 4 第一次工程机的试验过程中，小米团队采用的是不锈钢的边框加中框，机身重达 159 克，这让雷军觉得“这块钢板有点重了”，于是，研发团队在粉丝的建议下，将中框结构改为铝镁合金，通过技术攻关，成功为机身减重 10 克。听起来只是两句话的事情，实际上小米项目组却为此耗费了几个月的光景，许多设计都因为这一改变而不得不重新调整。

这就是雷军口中的极客精神，小米所追求的，就是一种极致，为了达到这一目标，即便是把自己逼疯也在所不惜。

关于小米，有个米粉们耳熟能详的故事。据说，在 2013 年设计新一代 MIUI 的时候，为了找到一张最符合中国人理念的完美壁纸，小米相关工作人员前后共收集了接近 100 万张图片，甚至还专门开发了一款用于挑选壁纸的内部软件。

后来，小米团队更是为此发动了大规模的“群众运动”，用“悬赏”的方式动员了大量米粉帮忙，3 天之内征集了 45 000 张美图。随即，又发动所有负责该项目的团队成员，通宵达旦地连续奋斗了 30 个小时，选出了最

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理想的 10 张交给了雷军。然而，雷军看后，却冷酷地说道："不行，一张都不行，重新再找！"

雷军对壁纸的要求是：第一要好看；第二不能跟图表"打架"；第三要有意义、有细节，让 90% 以上的用户喜欢，将反感率控制在 1% 以下，甚至零反感。

最后的解决办法是"找不到合适的，便创造合适的"。雷军"逼着"所有设计人员去画壁纸，甚至许下承诺：谁能做出一张合格的图片，奖励 100 万元。

一张壁纸而已，在许多人眼中不过是一张简单的图片，得过且过也就是了，然而，雷军却不惜让小米团队前后花费足足 8 个月的时间，几乎"逼疯"所有的小米设计师，集合了整个团队的智慧才最终确定下来。这是一个让人为之惊叹的故事，却也是雷军和小米之所以能够快速崛起的重要原因之一。

日本有一本叫作《留住手艺》的著作，该书记录了一批日本传统手工艺者、匠人的工作和生活情况。在书中，作者盐野米松这样写道："他们就是这样，了解素材的特性，磨炼自身的技艺，做出好的东西。这是他们的生活本身，是他们的人生哲学。"其实，企业创造产品和匠人制作作品在本质上是相通的，都应该力求将质量做到极致。

马云经常对阿里巴巴的员工说："什么叫极致？不要说你的产品已经

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

很好了，真的够好为什么不能征服所有用户？用户不买账，自然是因为我们的产品做得还不够好，起码能让用户百分之百满意。"

所以，他认为，想做出极致的产品，首先要做最挑剔的用户。也就是说，在产品面向客户之前，要学会身份转换，自己先去挑一挑产品的毛病，眼光越是细致、苛刻越好。

据相关统计显示，截至 2014 年 9 月，仅阿里巴巴移动平台的活跃用户便已达到 2.7 亿，比上季度末的 1.88 亿新增了 2 900 万。因此，哪怕任何一件阿里巴巴的产品出现些许的瑕疵都可能引发大量用户不满，极具前瞻性的马云当然不会允许这样的错误发生。

早在 2005 年，马云便要求阿里巴巴所有的产品经理都要做"最挑剔的用户"。通过这种方式，阿里巴巴的产品经理们发现，90% 以上原本看起来十分完美的产品在坚持使用三个月左右，还是可以发现一些小问题，而这些问题被集中起来，反馈给研发部门，发现一个，解决一个，阿里巴巴的产品也就慢慢变得越发趋近于极限。

后来，甚至有阿里巴巴的老领导教育新主管："不要因为这项工作看起来没有任何技术含量就不愿意去做，互联网企业的好产品都是靠这个方法做出来的。所谓极致，就是这种一点点地挑毛病、改毛病的过程。"

在不断深入演化的互联网思维中，用户思维永远是最核心和关键的一点。品牌只有把产品做到用户无可挑剔并非常满意，用户才会投桃报李，对你的企业做出积极的反馈。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联网时代的市场已经不再是企业、厂商为主导的天下了，用户才是真正的市场主导者。因此，在任何打造产品和组织营销的过程中，我们都必须牢记一点：只要能把用户“伺候”好，像小米人一样把自己“逼疯”也是值得的。正如马云常说的：“企业做大没有什么秘诀，按照客户需要把产品做到极致，就是亘古不变的商海真谛。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让利粉丝，用不赚钱的方式去赚钱

互联网经济是大众经济，互联网模式即参与模式，打造爆款也好，做极致产品也罢，其实质都是给用户以支持品牌的理由，而想获得用户支持，还有更简洁、更有效的方式，那就是让利于用户。

互联网企业最常见的营销方式无非就是平台合作、线下活动、宣传路演等几种，而要说电商平台上最常见且最容易被使出的撒手锏还是以“用户至上”为核心的抽奖、返利、打折等让利政策。

近年来，随着市场竞争的日益激烈，很多企业为了以价格战拖垮对手而频频发动让利活动，然而，在价格普遍虚高的手机领域，很多打着“呕血回馈”和“史上最低价”幌子的让利活动实际上都并没有给予用户真正的实惠，商家仍有很大的利润可图。针对这一点，雷军首次提出了“让利粉丝，用不赚钱的方式去赚钱”的小米式战术。

小米的定位是让粉丝发烧。这便意味着，小米的产品必须具备高配置、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

高性能，必须拥有一流的系统、一流的软件和硬件。显而易见，全部采用顶级的配备，小米手机的造价必然是极高的，而倘若参照市场上高端手机的报价，小米手机的价位也应该定在 2 500~3 500 元。

可是，雷军意识到，大多数对手机拥有发烧情结的都是经济基础并不雄厚的年轻人，如果小米的产品同市面上的同类产品做出相近的报价，很可能让 50% 以上的发烧友望而却步。

最终，经过一系列的探讨后，雷军确定了小米手机的策略：采用不赚钱模式发展手机品牌，软硬件一体，做高端配置，定价中档市场，用高性价比塑造商业壁垒。关于这一点，拥有多项世界领先技术的米 1、米 2、米 3 手机定价都为极其接近成本的 1 999 元便是最好的证明。

这种颠覆性的、近乎零利润的让利营销，成果是显著的。小米手机刚刚上市一个星期，便成功实现了对国内手机市场的抢滩，一跃从榜上无名变成了中国市场手机品牌第九名，国产手机第一名，其搜索热度甚至达到了同期 iPhone4s 的 2/3，要知道，迄今为止，还没有任何一个手机品牌能够真正意义上地同苹果相抗衡。

而且，除了这一价格让利之外，小米还通过同中国联通、中国电信等运营商合作，推出了用户预存话费免费用小米手机的又一免费模式。再配合以小米不定期的微博互动派送等让利活动，小米手机在 2014 年的年销量已经达到了恐怖的 6 112 万台，即便每台只有几十元的微利，小米仍然能够实现几亿元的营收。这便是品牌营销达到一定程度所形成的势能。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所以，在做社会化营销的过程中，企业必须明白，品牌与用户之间早已不再是传统的商对客的简单关系，而是一种基于产品和服务的合作关系，企业只有用双赢的思维，为用户做出利益让渡，让用户得到足够的利益好处，用户才能死心塌地地使用你的产品，并且乐于为你的产品做宣传。

让利营销其实并不是什么全新的营销理念，自古以来，通过让利招揽顾客的营销方式便一直存在，并且花样繁多，然而，真正能够像小米这样玩出如此新意的，却是寥寥无几。当然，也并非绝无仅有。在 20 世纪 70 年代，美国有一家百货公司，将让利营销做得噱头十足。

由于美国现代化经济起步较早，所以市场竞争格外激烈。1970 年，一家名叫“斯里兰”的百货公司便面临着被竞争对手吞并的危机。

为了摆脱倒闭的厄运，斯里兰的老板琼斯突发奇想，开发出了一种“三连环”促销术。当时，该公司最热销的产品是一款雪山牌毛毯，琼斯规定，凡顾客在斯里兰百货购得雪山牌毛毯一条，即可得到 8% 的让利，还可以得到优惠券一张。

用户凭借该优惠券来斯里兰二次购物，可优惠 15%，并且得到一张二次优惠券。如果凭借二次优惠券到斯里兰百货进行第三次购物，便可以得到史无前例的 20% 优惠，并且得到一张“忠实上帝”抽奖券一张，并即时参与斯里兰百货组织的抽奖活动，奖品从冰箱、彩电到自行车应有尽有，即便不幸地没有抽中任何产品，斯里兰百货也会赠送一件价值 4 美元左右的小商品作为答谢。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

最初，许多竞争对手对斯里兰百货的促销活动嗤之以鼻，认为如此疯狂的让利，只会更加快速地削弱公司的盈利效果，加速公司的倒闭进程。

然而，凭借着薄利多销，斯里兰的顾客越来越多，并且很大一部分人能转化成回头客，最后，斯里兰不但摆脱了倒闭危机，反而站稳了脚跟，越做越大，成了19世纪70年代美国著名的百货公司之一。

任何品牌的一切营销活动都要谨遵“三赢定律”，即为产品赢得市场，为企业赢得信赖，为品牌赢得未来。所以，我们在看齐小米，效仿斯里兰百货的同时， 也必须清醒地意识到，让利是为了扩大口碑效应，是为了在未来更好地盈利。

因此，让利也是有底线的，无底线的让利只会让企业陷入亏损的深渊之中，而由于不健康让利对品牌所在行业造成的伤害也将是无比巨大的，即便是将让利做到极致的小米，也要通过销售各种副产品作为盈利点支撑企业的长久发展。

所以，企业到底如何让利、如何赚钱，怎样实现二者之间的微妙平衡，还需要企业经营者与营销精英们结合品牌特点，做出科学权衡才行。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

除了手机，还要为用户串联互联网

小米的社会化营销做得好，是因为小米的任何营销策略都是基于产品和品牌的特性而设计的，而任何一件小米产品又都是基于用户的需求而研发的，这就意味着，想让产品热卖，就必须先让产品拴住用户的心，而用户需求即市场需求。因此，谁能准确把握住用户的需求，谁便能统治未来市场。

进入 2014 年，原本以专注著称的小米似乎一下子变得不再那么“专注”了，先是宣布与美的实现战略合作，又以 10 亿美元投资优酷、爱奇艺；继而又投资世纪互联，打造小米云服务……

除此之外，小米还携手北京银行，探索基于互联网平台的综合金融服务；投资 iHealth，进军移动医疗；入股 YOU+，打造青年公寓；等等。

虽然互联网时代格外强调企业要具备跨界精神和跨界竞争力，但小米一系列眼花缭乱的跨界布局，在不少人眼中实在是有些跨得

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

过猛了。

对此，雷军则充满信心，他在接受采访时告诉记者：“很多人看不懂小米，认为我们是一家手机公司，也有一些人看得一知半解，将我们定位成一家移动互联网公司，在我看来都不准确，我们是要把自己打造成一家品牌公司和文化公司。”

雷军还进一步解释说：“小米根据什么做品牌，根据什么建文化？答案就是用户需要。我们发现，当下用户需要的不仅仅是手机，而是整个互联网，而小米的天职就是满足发烧友的诉求。所以，我们进行跨界布局，进行生态建设，我们的目标便是为用户将整个互联网串联成一个整体。”

最初，雷军选择做手机，是因为他发现了移动互联网大行其道的东风，而伴随着对移动互联网市场的深度挖掘和小米自身的成长，为手机而“发烧”的小米粉丝们早已经不再满足于单一的手机产品，而是迫切需要形成一个科技生态圈，比如，电视和空调都可以用各自的遥控器加以控制，那么，能不能用一个统一的遥控器来控制所有家用电器呢？

可以说，小米正是看到了这一市场契机，于是才在手机的基础上，先后推出了小米电视、小米盒子、小米路由器、小米智能手环等全新的，能够衔接成一个网络体系的小米产品，继而又以这些小米产品为核心，广泛地进行跨界投资，布局智能生态事业。

无论是传统时代也好，互联网时代也罢，任何营销活动的最终目的都

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是扩大品牌效应，获得或短期或长期的利益回报。从这一角度看小米的跨界布局，其实也是一种另类的营销手段，不管是对小米未来商业体系的完善，还是对当下口碑传播的推动，都有着极深层次的影响。

2012 年 3 月 30 日，由中国香港导演彭浩翔执导的浪漫爱情喜剧《春娇与志明》在内地上映，受到了广大青年群体的一致好评。电影中男女主人公的衣装和用品风格也备受影迷推崇，并争相效仿。

同年 4 月，国内手机品牌酷派看准时机，投资拍摄了《春娇与志明》微电影——《I miss U，dou》并将同期推出的三款专门为年轻时尚人群开发的“酷·玩”系列手机（Coolpad7019、Coolpad8026 和 Coolpad5210）植入到了该微电影当中。微电影上映后，这三款智能机立刻在千元级市场大受追捧，创造出了很高的销售业绩。

对此，酷派的品牌总监成力对外界解释说：“酷派是一个智能手机领导品牌，非常注重在手机领域的研发和创新，目前无意去跨行做酷派不擅长的事情，但酷派在专注 3G 智能手机创新的同时，为加强与用户的沟通，将不排除尝试营销跨界的举措，比如以娱乐营销来提升品牌的影响力。”

不仅仅是小米和酷派，华为跨界携手特斯拉，中兴跨界打造 WiFi 热点投影仪，联想跨界做 VIBE 相机，京东跨界做贷款，腾讯跨界做打车，等等。综观国内手机界或是互联网界的巨头们，都在以各自不同的方式，进行着

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

跨界的试探和商业生态系统的完善。

以跨界为方式和卖点的社会化营销有三点优势，即可以借助他人品牌来推广自己的品牌；借助他人渠道来营销自己的产品；将他人用户转化为自身用户。这三条，无论实现哪一条，对企业的品牌推广来说，都是绝对的利好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 7 章

药不能停，持续激发参与感

社会化营销就像是吃药治病，一定不要以为病情有所好转便可以等待身体自行康复了，事实上，“药不能停”，一旦停了，好不容易塑造起来的用户参与感也就消失了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从体验到参与是小米的最大创举

社会化营销为什么强调体验？因为口碑传播强调一种真实感，只有真正使用过某一产品，用户在与人探讨该产品的时候才能畅所欲言，直抒胸臆。而体验到的东西往往更能够让我们感到真实。

随着马云“中国互联网已经从 IT 时代进入 DT 时代，体验经济正在改变商业”的宣言的提出，已经有越来越多的企业开始注意到提升用户体验的重要性，而与这些企业相比，小米很少对外强调用户体验，其社会化营销却仍然占据着绝对优势的，秘诀又在哪里呢？

作为最早接触互联网的企业家，也作为执掌金山公司多年的决策者，雷军早就注意到了体验经济的重要性。就像他为了培养小米员工尊重用户体验感时所强调的：

“用户想知道这软件好不好用，怎么确认？先让他试三天；用户想知道小米的耳机音质好不好？先让他试听一下；用户想知道小米手机是不是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

真的物美价廉，你可以让他去大卖场对比一下同类手机的参数和报价。没有体验，说什么都是空的。”

用户体验是小米诞生之日起便格外注重的东西，MIUI 最初的 1 000 个粉丝，是从 Android 论坛拉来的体验者。由于 MIUI 才算是小米严格意义上的第一个成熟产品，所以，在此之前，小米并没有任何知名度可言，想要找人尝试使用 MIUI 系统，小米营销团队便必须从体验着手。

黎万强用难得的“首批体验者”的资格来吸引粉丝，并在 1 000 个粉丝中筛选出 100 个核心成员作为真正的产品体验者进行 MIUI 初体验，然后再充分收集这些人的建议，对 MIUI 系统做出调整，从而适应用户需要。

或许大多数人都并没有意识到小米这种用户参与同其他品牌的用户参与模式有什么不同。在这里举个简单的例子说明一下，多数品牌做出产品后会召集一小部分用户群体进行公测，在销售产品时也会给消费者提供试用的机会，这两种方式都是最常见的用户体验模式，这样的模式小米也有，但小米做得则更深入。

拿产品的公测来说，小米产品的公测并不局限于开发阶段，即便是投入市场很长时间的产品，也依然保持着测试模式，一旦有用户发现产品问题，可随时同小米研发人员进行沟通，从而在下一批，或者新一代产品中予以完善。

如此一来，小米的用户体验模式也就从最初级的“体验”升级到了“参与”的高度，这也正是小米为什么不强调用户“体验感”的原因之所在。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因为，小米粉丝的“参与感”已经完爆了市场上被炒得沸沸扬扬的用户体验。

就像体验式卖场逐渐取代传统的百货商店一样，参与式消费也终究会取缔体验式消费，成为品牌与用户之间更理想的消费方式。因为随着文化素养的提升和视野的提升，用户已经不再满足于清楚一个产品如何使用，而是在会用的基础上，还想知道它是怎么来的，并想参与到商品的打造过程中。

源自意大利风格的家居品牌“意大利·诺维家”成立于2002年，由意大利注册建筑师Larry、中国香港注册建筑师Ben yueng及中国注册建筑师David联合创办。

诺维家早期只是从事建筑、装修和家具方面的设计工作，后来创办了“LOVICA诺维家”整体衣柜品牌，并在2012年荣获了“2012中国整体衣柜十大品牌”的美誉。

作为一家比手机行业更讲求“体验感”的传统家居企业，诺维家也是较早提出体验式销售的家具品牌之一，可是，市场竞争的残酷仍然让它难以杀出重围。

2010年，诺维家终于做出营销突破，在行业内率先提出了“全屋家私定制”这一全新理念。为了让用户感受到比现场体验更具吸引力的契合感，诺维家花巨资开发了云诺4D全屋装修设计软件。

登录该软件，用户便可以从诺维家的大数据库中选择产品样式，并结

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

合个人的性格、偏好等元素，与设计师进行实时沟通，全程参与到“自己家”的家具设计和打造之中，成为产品真正的参与者和决策者。

同小米一样，从用户体验到用户参与的突破很快便为诺维家打响了名头，在极短的时间内，诺维家便将专卖店开遍全国各地乃至亚洲，业绩傲视同行。

让用户参与，满足用户们越来越强烈的“介入现场”的心理诉求，充分给予用户施展“个人能力”的空间，并且帮助其抒发“影响世界”的热情，让用户爽了，品牌营销便也就不再是什么难事了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

即时沟通，加速迭代，迅速更正

从体验到参与是互联网时代商业模式的重大进步，强烈的参与感甚至给了用户一种能够“主宰”产品和品牌的“错觉”而毫无违和感。然而，倘若不能做好恰当的维护与升级，这种参与感其实是十分容易流失的。

根据小米官方数据显示，小米核心产品 MIUI 从 0 用户到 1 000 万用户花费了两年半的时间，而从 1 000 万用户到 2 000 万用户则仅用了半年时间；从 2 000 万用户到 3 000 万用户用时更少，只用了 5 个月不到的时间。

2013 年 12 月，小米联合创始人洪锋预测说：“18 个月内，MIUI 用户预计将达到 1 亿人。”事实上，小米完成这一目标根本没用 18 个月。

2015 年 2 月，仅仅 14 个月后，洪锋再次对媒体公开表示，MIUI 用户已经破亿，并且感恩地说道：“从最初的 100 个梦想赞助商，到现在超过 1 亿用户规模，我们非常感谢伟大的 MIUI 用户与我们一起筑就了今天的非凡梦想。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是什么让小米的产品如此风靡？除了“高性能、低价位、满足用户需求”等优势外，恐怕便再无其他了。可是，小米又是如何保持这几大优势，如何摸清消费者不断变化的市场需求的呢？或许有人会说，是参与感。没错，确实是参与感，但为什么同样在做参与感，为什么小米的参与感就能如此持久，而你的品牌却总是勉强维持三分钟的热度呢？秘诀便在于“快速迭代，即时更新”。

在第二章中曾经为大家介绍过小米通过“快速迭代”点燃种子用户的激情。这里又一次强调快速迭代，两者之间方式相近，意义却完全不同。事实上，种子用户的激情被充分点燃以后，更加需要以持续的沟通迭代来保证用户激情的持久性，尤其是在用户对品牌产生怀疑的时候，通过及时的沟通来实现有效信息的迭代和传播，从而消除用户对品牌的误解。

2014 年 5 月 13 日，有网友爆料，小米论坛用户数据库疑似泄露，约有 800 万小米用户的私密信息面临威胁。随后，乌云漏洞报告平台证实，网上流传的小米用户信息确实与小米官方数据相吻合。

一旦这些私密数据被不法分子利用进行诈骗，很可能为小米用户带来极为严重的经济损失，所以，一时间，小米用户人人自危，米粉们人心惶惶。

在获得该消息后，小米官方立刻做出了应对，并且如实承认：2012 年 8 月前注册的论坛账号中的部分数据确实遭到泄露，但根据小米公司的监控，并未发现有人利用这些信息进行诈骗等非法行为。而且，小米方面已经及

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时做出修正，弃用了旧的账号体系。

另外，对于那部分信息遗漏的用户，小米方面也会立刻予以追回和销毁，并且将通过短信、邮件等方式提示这部分用户尽快修改密码，从而确保未来信息的安全性。

针对数据泄露原因，小米公司的安全中心负责人也做出道歉声明和相应解释：在创业初，小米论坛所依附的账号体系使用的是第三方开源程序，漏洞并不在小米的预料和掌控之中，但新的账号安全体系所采用的是业界最新的安全实践方案，在严格加密处理之下，绝不会再发生类似的问题。

信息化时代，人们对于个人信息保密性的重视程度不言而喻，换做其他企业，随便一个“安全漏洞门”便足以令其身败名裂，甚至永世不得翻身了。而且，这样的例子还不止一个。

2011 年，号称“全球最具影响力中文论坛”的天涯论坛被爆“超过 969.5 万用户的 4 000 余万信息遭到泄露”，尽管天涯官方的回应同小米如出一辙，也说是 2009 年之前老用户体系的问题，可是，天涯论坛的用户还是锐减百万之多。

同年 12 月，塞班智能手机网校验准确率高达 70%，保守估计有 140 万账号的账户、文明密码和电子邮箱信息遭到泄露，对此，在 2008 年完成对塞班公司收购的诺基亚出于保护用户利益的考虑，被迫宣布放弃塞班品牌。

然而，即便如此，诺基亚的手机品牌仍然受到了不小的影响。用户增

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

长指数出现了明显的停滞现象。

再来看小米，虽然其用户也曾一度彷徨，但却并没有太多人放弃这个品牌和它的产品，这当中固然有用户对手机等产品的刚性需求不可逆转的原因，但我们也要看到同为手机品牌的诺基亚在塞班信息泄露事件中遭到的尴尬局面。

所以，小米之所以能够经历重重困境而不倒，更多的却是因为其能够通过及时有效的沟通，充分保证了用户与品牌之间的信息迭代，并且在发现问题后能够坚持即刻行动，立刻着手予以解决，从而最大限度上保证了用户的利益。

雷军曾感叹说："现在所有的手机品牌，包括苹果在内，如果有用户发现了系统 Bug 或者用着不爽的地方，都没有地方提意见去，客服根本不管这些，小米却可以。"

在小米，用户产生任何反馈都可以在论坛中直接递交，MIUI 团队则会对每个用户所递交的改进点进行初级判断，并且根据优先级列入系统改进的排序表中，最多不过三天便能得到准确答复。

而且，用户还能通过时时更新的论坛公告查看每一个 Bug 的负责工程师，以及解决状况、仍需耗时多久，等等，并且还可以随时与该工程师进行互动，一起对问题进行修复和改进。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

任何一个品牌，如果能够做到像小米一样，真正随时随地地对用户负责，保证用户参与到问题的发现和解决中来，并且明确以解决用户问题为核心的执行法则，那么，再苛刻的用户想必也会愿意多给予这样的品牌一次犯错的机会，不是吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

刷微博，刷头条，刷新存在感

持续激发用户参与感的手段有很多，即时沟通是其中最理想的互动方式之一。然而，随着品牌的做大，即便是再勤恳的创业者和营销团队也不可能保证与每个用户之间都能实现充分的一对一互动。

因此，在社会化营销过程中，品牌必须学会充分利用微博等弱关系维系工具，不断刷新自己在用户心中的存在感，保证让用户时刻都能留意到、发现，或是“被发现”关于品牌的有效信息。在这一点上，小米绝对堪称同行中的佼佼者。

在小米，上至七大合伙人，下到基层员工，7 000 余人的队伍，每个人都至少拥有一个微博账户，而与其他企业员工开通微博作为摆设不同，小米员工的微博都有其存在价值，甚至夸张一点说，小米品牌强烈的存在感，就是依靠这些微博同粉丝微博之间的展示和互动，“刷”出来的。

从 2013 年开始，小米正式加入了一年一度的天猫双十一购物狂欢节，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

并且在第一次登台便一举拿下了单店销售额、单店最快破亿速度、手机品牌关注度、手机音频类销售额四项第二。作为小米的精神教父，雷军在第一时间秀出了自己的微博。该则消息一经发出，短短三分钟之内便被转发了1 000余次，很快便抢占了当天的微博头条。

2014年“双十一”过后，雷军继续“炫富”，再次在微博上宣布了小米的破纪录之举，并且拉仇恨似的表示：双十一，小米销售了116万台手机，而当日天猫商城的手机销售总量为189万部，也就是说，其他所有手机品牌加起来只销售了小米总量的62%。

雷军如此高调地“拉仇恨”当然不是为了给小米树立一堆敌人，而是希望通过“刷微博，刷头条”来展示小米的品牌优势。

在雷军看来，“双十一”是最好的校场，通过与全国同类品牌的较量，不仅能够展示小米的真实热度，消除外界对于小米真实销量的怀疑和误解，更能借助这股破纪录的东风，将小米的品牌继续向外推广出去。

好的产品自己会说话，但来自产品的声音的传播范围终究是有限的，因此，我们必须学会像雷军，像小米营销团队一样，帮助产品把更多的声音传递到更广更远的地方去。

事实上，通过抢头条来扩大自己品牌势能的互联网大佬并非只有雷军，京东创始人刘强东同样谙熟此道。

2014年4月，京东上市在即，持续两年多不玩微博的刘强东破天荒地

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

更新了自己的微博，并且终于承认了与“奶茶妹妹”的恋情。该条微博刚一刷新，就立刻遭到了网友们的疯狂截图和转发。

一时之间，不管是京东用户，还是八卦青年，对于这则爆炸性消息都是津津乐道，甚至有互联网大佬开玩笑似的感叹说：“不过是一条八卦新闻而已，居然让京东这两字在我公司的员工中疯传了三天，早知道有这么好的广告效果，我当初谈恋爱时就该试试了。”

其实，刘强东的恋情早就有媒体曝光过了，之所以他的这条微博仍然能够起到如此轰动的效果，还要从几年前说起。

2010 年 12 月，当当网赴美上市时，刘强东曾经发布过一条微博，并在微博中这样写道：“刚看到国庆说邀请他的初恋女友参加上市庆功宴，很有趣！感触颇深，如果有一天京东上市了，我更应该邀请初恋女友来庆功。因为京东的‘京’就是来自初恋女友名字的最后一个字。”

消费者总有一种猎奇心理，但凡听说过这两条微博的人，心中都会有一个疑问：京东上市，刘强东究竟会带谁？初恋，还是奶茶妹妹？在这种探知欲望的驱使下，便会忍不住同身边的人交流和讨论。于是，关于京东老板的感情新闻也就越传越快，京东的名气也随之水涨船高。

事实上，刘强东借助个人恋情吸引人们对京东的关注已经不是第一次了，2012 年 7 月 15 日，他与京东商城小家电采销总监庄佳先后发布了疑似同一株番茄树的微博照片，很快便被人顺藤摸瓜，挖出了两人之间的恋情。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

尽管事后刘强东立即做出澄清，强调“西红柿门”绝对不是一种营销，但就在当天，京东公司宣布上线生鲜频道，主打蔬菜瓜果、鲜肉和新鲜蛋奶。

不管刘强东的几条微博是不是纯属巧合，不管其到底是不是“无心插柳”，可以肯定的是，这些微博头条，确实对京东新频道的登场与京东的赴美上市起到了造势的效果。在这一点上，刘强东的“感情营销”与雷军的“粉丝营销”有着异曲同工之妙，二者都是利用新闻创造存在感的高手。

由此可见，想在互联网的大潮中屹立不倒，除了懂得一流的营销手段之外，还要有所创新。在立志成为一个优秀创业者的同时，也不妨尝试一下成为一个出色的“编剧”和“导演”，为自己的品牌刷刷头条，刷刷存在感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从饥饿营销到摘去期货的帽子

从美洲到亚洲，只要苹果有新品发布，便会即刻上演彻夜排队的戏码，似乎每个人都会以第一时间用上苹果新款为荣。所以，有人说“在饥饿这条路上，苹果一直被模仿，从未被超越。直到小米的出现”。

小米是迄今为止复制苹果模式最成功的品牌，许多人都说小米同它的先驱者苹果一样，都是在搞饥饿营销，而雷军则一直否定这一点。那么，到底什么是饥饿营销，小米是不是真的在搞饥饿营销呢？

所谓饥饿营销，实际是指商品厂家有意调低产量，以达到调控供求关系，制造供不应求的“假象”，并以此维持品牌较高售价和利润率的营销策略。

众所周知，小米创业初期整个初始团队才有 50 余人，而且这些人都是设计出身，并不负责产品制造，因此，小米将手机产品的组装业务外包给了全球最大的精密电子仪器代工厂富士康，所以，说小米刻意调低产能是没有道理的，因为影响小米产量的主要是零件供应商的供货量和富士康的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

组装速度。

另外，饥饿营销还强调以供不应求的假象维持品牌较高售价和利润率，而小米的售价以及利润率之低则是业内外有目共睹的，所以，在这一点上，小米营销同样不符合饥饿营销的特性。

那么，如此看来，真的如同雷军所言，小米营销绝非饥饿营销吗？也不尽然。

雷军在创业初期一直强调："小米要做一家小餐馆，这样就能为顾客提供最好的服务。"可是，服务好、菜又好吃的小餐馆，总是会爆满的，这也意味着，餐馆的门口总会有人在排队，总会有人在忍受饥饿。

同时，小米的"抢购"和"闪购"模式同饥饿营销的销售模式是十分相近的。在产品数量远远低于市场需求的情况下，消费者产生"饥饿"情绪是一种必然现象，而小米正是充分利用了米粉们对小米品牌的"饥饿感"，赚足了营销噱头。

一直以来，供不应求的饥饿感虽然给小米带来了超高的人气和市场效应，但它也是一把"双刃剑"，也在一定程度上折损了一部分粉丝的热情（因持续抢购无果而放弃）。

为了给广大米粉更多拥有小米产品的可能性，雷军近两年来始终在致力于产能的提升，并且希望能够满足全部用户的市场需求。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

另外，如今已经超过 450 亿美元估值的小米俨然已经成了国内第一大智能手机品牌，再想做“小餐馆”显然是不现实的。认真关注小米近两年的发展动向，不难发现，从 2014 年开始，小米已经开始了有意识地进行销售转型。

2013 年 9 月 5 日，小米公司在发布会上推出了新品小米 3 手机，并且高调宣布，米 3 移动版将于 10 月中旬正式上市。4 天后，小米 3 工程机发布，而就在用户对小米 3 翘首以待的时候，小米负责硬件及 BSP 团队的副总裁周光平却宣布：“小米 3 初期可能无法实现量产。”

这一结果显然是在预示着，小米 3 手机的第一轮预购又要经历一番龙争虎斗，从拼抢 F 码到拼抢手机，不知道又要有多少满怀激情的粉丝空手而归。对此，有人不满地表示“小米这哪里是在为发烧友做手机，分明是在做期货”。

对此，周光平不得不发布微博，做出明确解释：“由于高通 8974AB 还未量产，所以小米高通 800 的手机也未量产。”

粉丝们对米 3 无法量产的强烈反应很快便引起了雷军的注意，雷军开始再度发力供应商渠道的拓展。终于在 2014 年 7 月发布旗舰手机小米 4 时候，在备受诟病的供货问题上做出了前所未有的突破。

2014 年 9 月 22 日下午，雷军在个人微博上连续发布了两条关于小米 4 的生产计划，第一条信息简明扼要地写道：“小米 4，到月底供货预计会超过 100 万台。”第二条信息更是向广大粉丝做出承诺，“10 月争取单月提

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

供 150 万台”。

2014 年 10 月初，在接受日本著名经济类媒体《日本经济新闻》采访时，小米总裁林斌表示：“我们计划 2014 年全年售出 6 000 万台手机，我觉得这个计划很容易实现。以前我们经常缺货，但现在我们可以让大多数产品持续供货。”

从小米 1 的月产 30 万台，到小米 4 的月产 150 万台，从“欲求一码而不得”到“小米官网轻松购”，可以说，小米在持续利用饥饿感缔造销售神话的同时，也确实在努力提升着自身产能，时刻提防着随时可能崩溃的饥饿营销。

对于国内智能手机行业而言，小米无疑是“饥饿营销”和“期货供应”的先行者，但就在其他竞争者纷纷效仿小米，竞相学习小米的营销手段的同时，雷军却已经带领着小米向着更高的目标出发了。

用雷军的话来讲：“小米的成功是不可复制的，但小米的模式是可以模仿的，未来的商业，‘性价比 + 富销售 + 高产能’将是撑起品牌的三驾马车，谁能把这三点做到极致，谁便能成为下一个营销之王。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

去用户的现场，与用户心连心

作为持续引爆社会化营销的关键所在，用户参与感的构建与强化已经引起了营销者们越来越多的关注和探讨，而想随时做到精准地把握用户需求，我们就必须学会深入现场。

传统的现场管理学观点认为，现场能够提供大量的信息，虽然信息的准确性有待探究，但若想获得最全面的第一手资料，便必须要到现场去做深入细致的调查了解。对于现代化社会营销而言，这一观点同样奏效。

作为小米参与感的缔造者，黎万强格外注重现场的重要性，并强烈要求小米营销人员时刻保持与粉丝现场的密切联系。为此，他曾解释说道："产品想紧扣用户需求，市场调研是必不可少的。这就要求我们必须深入到现场中去，与用户融为一体，并相互交心。"

为此，小米公司专门成立了小米服务之家，在售后服务中与客户面对面地沟通互动，并且在每次发布新品时都要举行相应的产品发布会，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让小米高层深入到粉丝当中，让用户见证和了解小米的产品。从 2012 年开始，小米公司还会在每年 4 月 8 日举办米粉节，让小米人与小米粉丝一同狂欢。

当然，这些面对面的现场交流终究是有限的。小米员工不可能随时随地地深入到粉丝们的全部的线上线下活动中去。比如，米粉们经常会举办一些同城聚会，全国 23 个省份几乎每个大型城市都举行过小米粉丝的线下活动，而受到距离和工作等多重条件的限制，小米营销人员也无法做到一个不落地参与到这些活动中。

针对这一点，小米科技创造性地开发出了“深入亚文化群体社区”的另类现场掌控方式，即通过让营销人员长期活跃于论坛、贴吧、QQ 兴趣部落等小米粉丝的聚集地，实现对网络平台的“现场”式切入。

在雷军看来，以猫扑、贴吧、豆瓣等当红社区为代表的亚文化群体平台充分展示了当代年轻人的兴趣爱好和需求趋向，想深入米粉现场，不妨做好对小米各大粉丝平台的深耕。

举个最简单的例子，倘若我们想知道现在的年轻人爱看什么电影，跑去电影院挨个儿去询问，显然是效率低下的，完全不如去百度电影风云榜这类网络平台去对比取样。这就要求我们找对方法，找准现场，然后才是深入现场，与用户进行沟通。

近年来，经过对持续激发用户参与感的经验总结，小米营销人员发现，无论是与用户真正面对面沟通，还是深入网络社区，以网友、吧友等身份

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

与粉丝进行网络平台上的现场沟通，对品牌而言都是不可或缺的。

首先，只要与用户接触，你就会有所收获。

目前负责小米手机项目硬件工业设计业务的刘德曾对属下说：“如果工程师只懂得通过调查报告去了解用户的功能需求，那么，用户真正想要解决的问题就很可能会被我们所忽略。而这些问题如果工程师们不去主动和用户进行现场式的交流和探讨，用户很可能是无法想到，或者无法在调查问卷中准确表达出来的。”

诚如刘德所言，小米的许多创新都是与用户充分的现场交流的成果。比如小米的广角镜头、红眼预测，都是与用户现场沟通后，用户在设计师的启发下提出的，最后又由设计师们按照用户需求做出的技术创新。

其次，深入现场，才能从更多角度去了解用户的目标。

现实中，研发人员思考得再全面，也容易不自觉地陷入主观的泥潭之中难以自拔，容易从单一的角度去考虑用户的目标。举例来说，大多数手机企业的设计师在进行产品设计时只会以两个固定的出发点为最初标准，即性能和造型，在能够同时兼顾这两大要素的前提下，便很少去考虑其他因素了。

然而，小米工程师则完全不同，通过分析深入用户现场所采集的有效信息，小米的每一款产品几乎都兼顾了性能、造型、握感、重量、成本等综合要素，这也正是小米产品能够备受欢迎的重要原因之一。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1970 年，社会心理学家拉塔尼和达利发现了著名的“旁观者效应”，即现场旁观者的数量会影响到事件的参与程度，当旁观者的数量增加时，任何一个旁观者参与到该活动中的可能性都会随之减少。即便他们采取了反应，反应的时间也会随之延长。

事实上，小米让员工参与到用户现场当中的做法，在提升品牌与用户之间亲密度的同时，也在无形之中降低了“旁观者效应”对其社会化营销的削弱影响。

有了潜入用户现场的小米销售人员的带头，多了一个参与分子，原本处在“旁观者”角度的人们也就更容易加入到小米的营销实践中，为其品牌传播贡献一分力量。而这，也正是我们需要学习的秘籍之一。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

持续开放参与节点，科学互动

缔造参与感，说白了就是将产品从设计到销售，从使用到服务，从发现问题到更新升级的过程开放化，让用户能够在每一个环节之中都可以真正感受，甚至触碰到与其共同成长的产品，如此一来，用户才能持续地为品牌的传播输送动力。

小米持续激发用户参与感的战术很多，但却并非“乱拳打死老师傅”，而是坚持着其独到的原则性。具体来说，即有选择性地开放参与节点，科学设计互动方式。

首先，有选择性地开放参与节点。

在产品从诞生到投入用户手中进行使用的整个过程中，保持高度的用户参与性是必需的，但并非每个细微环节都是用户能够参与其中的。比如，零件的加工过程、物流的派送过程，等等。同样地，也有一些环节是用户不想参与的。这就要求企业必须科学有度地选择参与节点，筛选出让企业

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和用户双方获益的节点。比如小米产品的设计，粉丝们提出建议，工程师最终一锤定音，最后设计出既满足用户需要，又符合工程标准的产品，皆大欢喜，下一次参与互动才能顺利进行。

其次，科学设计互动方式。

鉴于用户的分散性，以及不同企业、不同产品的不同属性，品牌必须遵循“简单、有趣、真实、获益”的设计思路，根据开放节点的不同来进行相应的互动设计。比如，小米针对所有人的新品有奖竞猜微博互动，针对大部分人的产品宣传互动，针对一部分人的发布会互动，以及针对少数核心粉丝的公测互动，等等。

雷军曾在武汉大学120周年校庆的演讲中说，“人”字的结构就是相互支撑的，因此，“众”人的事业更需要每个人的积极参与。通过对参与节点的把控和互动方式的设定，小米不仅成功调动起了粉丝们的参与感，还真正有效地将粉丝们这种狂热的参与感转化成了小米品牌传播的动力。

这样的参与互动能够让用户和企业之间产生更为强烈的联系，甚至是让用户在企业这里找到一种归属感。因此，不论粉丝也好，会员也罢，又或者是听起来颇为高、大、上的事业合伙人，总之就是让用户持续不断地参与进来，以另一种方式成为企业的一分子。

与当下众多互联网企业所采取的做法不同，一网天下旗下的“互联网＋农业”O2O平台新农优品在与粉丝的连接和互动上更加注重互惠互利。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不仅仅让粉丝成为“产品的消费者”“产品的制造者”，更是直接提供平台让大家有机会转化为“产品的经营者”，在消费的同时也能创业，实现零风险的创业梦想。

在新农优品的网络平台上购买产品达到指定的交易笔数后，消费者就能够从“游客”升级成为会员。新农优品把这样的会员称为“微客”，因为从成为会员的这一刻起，用户将不仅仅是一个消费者，同时也会是一个微商。而随着客源的增多和交易量的增大，微商还有机会升级成为规模更大的“新农店”“新农庄园”等实体店铺。

这种“人人可以开店”“消费 = 赚钱”的理念，让用户在购买产品的同时，还能拥有一个创业的机会，而新农优品平台则是在提供服务的同时，也成了用户们的“打工仔”。货源、运输、仓储和售后都由新农优品平台方面统筹，“微客”们所要做的，就是分享和接单，可以说是一场“零风险的创业之旅”。

创业需要连接，粉丝也需要连接，在连接中诞生无限可能。一网天下通过新农优品这一平台深度连接粉丝，大家彼此扶持，一路前行。借助平台创业无疑是最能加深创业者对于企业和产品的了解，而这些成了“微客”的粉丝，也会成为新农优品平台最坚定的支持者和其商业模式的受益者。

除了用好的产品和服务连接粉丝之外，持续的交流互动也是粉丝经济的重要组成部分。通过丰富多元的线下活动能让粉丝们更具凝聚力，线上线下的充分结合能为会员的识别、认可、互动、激励提供更多的方式。

因此，新农优品的粉丝们不仅可以参加新品发布会以及对微客、新农

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店主和庄园主的培训讲座，还可以到智能果园进行体验式旅游。这些活动的举办让粉丝之间形成互动性非常强的社交圈子。

在移动互联时代，虽然粉丝的“忠诚”给企业提供了一条“人气变现”的渠道，但无论采取什么样的模式，最终给粉丝带来真真切切的实惠与利益才是重点，才是模式可持续的关键。

新农优品以平台化的思维，让用户参与其中成为销售过程中的一个节点，并将各个节点串联起来，形成一张铺天盖地的大网。这也正是移动互联的魅力和意义之所在。

其实，无论是参与节点的挖掘，还是互动方式的设计，都没有我们想象中那么难以把控，只要运用巧妙，任何司空见惯的手段都可能成为使你的品牌脱颖而出的重要利器。

自商业存在以来，买赠式促销恐怕便已经随之而存在了，而随着时代的发展，这种最为传统的促销方式之一，效果也已越来越不明显。然而，凡事并不绝对。

16 世纪，在英国的一个小镇上，受到人们爱喝葡萄酒的影响，几乎所有果农种植的都是葡萄树。最初，由于规模尚小，市场前景十分乐观。可是，几年之后，由于葡萄树都已长成，并且气候适宜，小镇上的葡萄迎来了大丰收，结果导致葡萄的价格大幅降低，甚至即便不计成本地亏本甩卖也全无效果，果农只能眼睁睁地看着上好的葡萄烂在果园里。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这时，其中两个庄园的主人杰西和马克同时想到了一个办法，即通过买赠的方式进行促销，而且赠品都是苹果。不同的是，马克派遣了庄园大部分仆人到处散播“马克庄园每买 5 公斤葡萄赠送 2 个苹果”的消息，而杰西却只是派一个仆人在自己的庄园门口贴了一张告示，上面写着：“顾客每在杰西庄园购买 5 公斤葡萄，同样可以获赠 2 个苹果。而且，只要购买者提供出推荐人（告诉他这一购买消息的人）的姓名，并得到证实，推荐人便可以领取到至少 1 个，至多 5 个的苹果作为奖励。”

在当时的英国，苹果本就是很稀缺的水果，这个小镇因为不产苹果，所以平时更是一“果”难求。所以，马克的消息刚一散播出去，立刻便吸引了不少人的兴趣，而当有人将杰西庄园的告示消息传播开来之后，人们则立刻奔走相告。

很快，求购者和领奖者便将杰西的庄园围得水泄不通，前往马克庄园的人却寥寥无几。最终，杰西的葡萄不仅销售一空，售价甚至比往年还要高出一些，而马克则因为棋差一招，仅仅卖出了囤货量的 1/2。

同样是运用“买赠”策略，并不见得杰西比马克聪明多少，只是杰西胜在更准确地把握住了顾客的参与节点和科学设计互动方式。

凭借着“传播消息，奖励苹果”的噱头，通过“参与有奖”的方式，杰西让那些原本不想买葡萄，甚至到最后也没有买葡萄的人通通地参与到了他的商品宣传中来。而且，对奖励规则和赠送数量的科学设定又会保证他稳赚不赔，这就是激发参与感中更加高深的思辨哲学和变通智慧。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

任何一种营销方式都不可能永远保持领先性和独家性，一旦大家都学会了这样的方式，消费者们也就习以为常了，即便是小米的社会化营销也不能例外。

所以，我们在探索和学习小米成功的营销模式的同时，也要结合自身品牌的特点，将符合自身的新颖、奇特的元素融入参与感建设之中，做到标新立异，引领潮流。如此一来，我们的品牌才能更具吸引力，让更多的用户有兴趣参与到我们的品牌当中来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 8 章

销售活动化，米粉的狂欢

传统媒体正在被社会化自媒体所颠覆，传统的营销形式也正在被新兴的社会化营销所取代，作为现代化营销最重要的创新之一，销售活动化正是小米粉丝营销的撒手锏之一。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售活动化是社会化营销的创新点

关于社会化营销，说法不一，但无论是被称作“社会化媒体营销”也好，“自媒体”营销也罢，抑或是“大众弱关系营销”“粉丝营销”，其实都没关系。它们的本质是相通的，都是利用社会化网络、在线社区、微博等互联网平台媒体来进行营销和客户服务。

在社会化营销中，媒体平台主要起到一个网络性质的综合站点的作用，关键还是需要营销人员做出思维上的转变，即形成一种社交思维，以活动化的方式代替传统的营销模式。

身为小米营销教父，黎万强曾多次与人强调，要学会把一些活动的环节植入销售设计之中，成为产品的附加功能。如此一来，粉丝们才能更深入地参与到产品的狂欢中来，从而更好地推广品牌效应。

对此，他还深入解释说：“很多人认为，销售本身就是一种活动。所以他们把小米的‘销售活动化’视作骗人的把戏，其实不然。小米所强调

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的销售活动化，并非传统意义上的买与卖的互动，而是以与粉丝做活动的方式完成销售的娱乐过程，整个方式都是以活动为主流的。”

以小米的产品发售为例，小米将产品销售规定在统一的时间进行，数百万用户同时进行线上抢购，这已经是一种成功的活动化销售行为。

而在粉丝们的抢购过程中，小米官网系统还会以吉祥物米兔的口吻向大家汇报抢购情况，或是提醒抢购成功，或是提醒继续排队，或是提醒退出重新进入，俨然一副活动服务人员的姿态。如此一来，即便是没有抢购到小米产品，粉丝也能从活动中感受到人性化的温暖。

另外，小米官网还会组织粉丝进行抢购教程的传授，并且还会提醒抢购成功的用户，去朋友圈等社交互动平台炫耀自己的抢购成果，在满足用户展示欲望的同时，吸引更多的粉丝参与到销售活动中来。

当然，小米的活动化销售绝非局限于此，在每次抢购结束后，小米官方营销人员都会对活动过程和结果进行汇报总结：一方面向粉丝们展示销售成果；另一方面检讨自身的不足，并力求在下次活动中予以改进。

实际上，小米的营销活动化已经完全颠覆了传统的营销概念，将许多关于服务的理念植入销售的过程当中，从而充分吸引消费者的关注与支持。而随着移动互联网的深入发展，小米的这种活动式营销也已经被越来越多的商家所借鉴和模仿。

玩儿微信的朋友都知道，微信朋友圈的点赞功能是好友间实现互动的重要方式之一，许多商家为了达到传播品牌的目的，纷纷推出了“微信集

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

赞送礼”活动，即用户在朋友圈发布某品牌的相关信息，当该消息获得朋友圈好友足够的点赞后，便能凭借截图获得商家的礼品一份。这已经是一种十分常见的活动化营销行为，许多品牌都曾凭此受益。

来自美国的内衣品牌维多利亚的秘密 (VICTORIA'S SECRET) 是全球最著名的、性感内衣品牌之一，其品牌向来擅长制造营销热点，2002 年便曾推出过一款镶嵌着价值 1 000 万美元宝石的文胸，轰动美国和巴西。

2014 年春节前夕，维多利亚的秘密在上海美罗城开设了第一家中国内地分店，然而，销售业绩十分不理想，大众点评网上甚至将其评价为“人傻钱多者速来”。

其营销负责人很快便发现，中国人的消费习惯和欧美国家明显不同，“天价文胸”并不能帮助其打开中国消费市场。正在这时，微信上大规模兴起的“点赞营销”给维多利亚的秘密的经营者打开了一扇大门。

维多利亚的秘密及时地加入到了点赞送礼的活动中，推出了只要参与维多利亚品牌的推广活动，关注维多利亚的秘密公众号，集齐 50 个赞，并且下载一款维多利亚的轻应用，便可以获得维多利亚的秘密提供的精美礼品一份。

实际上，维多利亚的秘密的营销热点并不在于点赞活动，而在于它通过点赞活动推广出去的 APP 轻应用。这款轻应用可谓将触屏手机的特点发挥到极致。

轻应用的首页是一幅经过雾化处理的照片，用户需要用手指摩擦屏

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

幕，才能看到雾气背后隐藏的穿着维多利亚的秘密品牌内衣的性感女郎，继续摩擦并向下浏览，用户则可以看到品牌的相关介绍，以及更多的精彩内容。

最后，轻应用的末尾还有一页专门的内衣抢购页面，参与过维多利亚的秘密品牌传播的用户都有机会以超低的折扣价格抢购到其奢侈商品。

如今，维多利亚的秘密这项通过互动体验的活动化方式来提升营销效果的方式已经被多个品牌所效仿，从擦除雾气到清除泡沫，从触屏抚摩到重力感应，每个商家都在变着花样地提升用户的活动化体验，销售活动化俨然已经成了当代商家最好的营销利器。

无论是维多利亚的秘密基于用户体验的轻应用，还是小米基于用户互动的传播模式，其实践都在向我们证明，活动化营销永远是用户们乐此不疲的新鲜玩意儿，只要你的品牌能够保证在具体的执行方式上有所创新。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互动方式产品化，降低用户参与成本

就本质而言，销售活动化成功与否在很大程度上取决于品牌是否能抓住用户体验的痛点，凭借新意和亲和力实现对用户的引流。然而，这并不意味着实现以用户为中心的方式创新后，用户便会老老实实地跳到销售活动中来，乖乖地为产品埋单。用户参与与否，在很大程度上还要取决于参与成本的高低。

据麦肯锡咨询公司的调查报告显示，87% 以上的用户不愿参与到品牌的销售和传播中来，在很大程度上是出于经济和时间等成本问题的考虑，如果企业能够解决好用户的成本问题，其参与感势必会大大提升。

根据黎万强口述，小米做粉丝营销，其实是被雷军一分钱都不给的营销“零预算”逼出来的。或许正是因为亲身体验了缺少成本的难处与艰辛，所以，小米营销团队格外注重降低用户的参与成本。

黎万强在其著作《参与感》的发布会上曾对记者说：“想让用户参与

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到你的品牌建设和传播中来，你就要尽可能地减少用户参与的成本，而做到这一点的关键就在于互动方式的产品化。”

在黎万强眼中，所谓的产品化，通俗理解就是做一个完整的产品给用户，而互动方式的产品化，就是构筑一系列统一的、标准化的、合格的互动过程。

经过几年的不懈努力，小米在互动方式的产品化方面已经初见成效。以 MIUI 为例，小米把 MIUI 的升级周期固定为每周一次，日期固定为星期五，这样 MIUI 用户便可以节省出一定的记忆成本，无须 24 小时耗时耗力地记忆每一次系统更新的具体时间。

以小米抢购活动为例，之所以将时间固定为每星期二的中午 12 点，则是出于降低用户时间成本的考虑，这一时间段刚好是上班族和学生族中午休息的时间端口，参与小米抢购，既不会影响正常工作又不会影响学习。

另外，以同联通、移动等网络通信集团合作推出合约机为例，实现合约购机活动的产品化，则是出于降低用户资金成本的考虑，为那些期望参与到小米“发烧友”队伍中来却资金不足的用户提供了更低的参与门槛，给予了他们更多的参与机会。

如今，不只是MIUI的升级、产品的抢购，以及交话费赠手机的合作活动，小米的绝大多数营销活动都已经形成了严格的标准和统一的规定，甚至可以说形成了可以批量定制和复制的产品化模式。在降低用户参与成本的同时，也在通过更科学规范的形式引导用户更好地参与到小米的营销活动中来。

正是得益于别具一格的产品化互动，让小米收获了令人叹为观止的好

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

口碑，以及令同行们望尘莫及的成长速度。5 年时间，从零产品到生态家居全覆盖，从零用户到超过 1.5 亿的产品使用者，从 5 000 万元到 450 亿美元的市值翻倍，小米用其成功向世界展示了一家零营销投入的企业是如何颠覆世界的。

然而，实事求是地讲，产品化并非是小米独创的运营理念和方式，IBM 才是这方面真正的先驱者。

2006 年，在 IBM 服务部门成立 10 周年之际，其高层一致通过了全面转型“服务产品化”的决策。如今，经过多年实践，IBM 的服务产品化概念不仅落实到了自身服务的每个角落，更是已经影响到全球服务行业的各个方面。

当时，IT 业迅速发展，客户的最大需求并非是购买电脑产品，而是当手中的电脑产品出现问题后如何维修和处理。而从厂商的角度而言，当时的 IT 服务业尚未建立一个统一的标准，各自为战的个性化服务不仅不能满足用户解决问题的需求，还会严重消耗企业的运营成本。因此，IBM 迫切希望以服务产品化的改革实现突围。

据 IBM 全球副总裁兼 IBM 中国开放中心总经理王阳解释：“服务产品化是指，通过改变服务的生产方式，将服务的生产过程变得类似产品的制造过程一样，将内容分解，实现标准化，然后再按照传统产品的市场原则，将服务产品交付给客户。”

具体来说，IBM 的服务产品化即“让服务有标准，能够被评估”，通

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

过执行服务产品化，IBM 改变了当时服务行业里许多过去长期无法解决的问题，诸如服务效率、服务成本、服务定价和标准。

同时，服务产品化也让其用户能够以产品形式来定制和衡量标准化服务，获得清晰的定价标准、可预期的服务质量，等等，而不是如同在其他品牌那里得到的模糊不清、缺乏衡量标准的服务。

IBM 通过服务产品化成功地构建起了自己全球领先的服务体系，从而以优质的服务吸引了大量用户对其品牌的支持；小米则是通过互动方式产品化，降低用户参与成本，从而谋取用户的参与和支持。

二者虽然在做法上略有不同，但其结果却是殊途同归的，全都达到了占领用户和市场的最终目标。其实，类似的降低用户参与成本的商业创新还有很多。

2015 年 3 月，马云在德国 IT 和通信产业盛会 CeBIT（汉诺威消费电子、信息及通信博览会）上演示了蚂蚁金服的“Smile to Pay”扫脸技术，并且凭借这一技术在淘宝网上完成了对汉诺威纪念邮票的购买。

事实上，阿里巴巴之所以开发这种依靠对人脸等生物特征的识别来完成身份认证和支付的技术，同样是出于对降低用户成本的考虑。

据阿里巴巴蚂蚁金服方面负责人解释：“相较于二维码支付、指纹支付，以及密码支付等，人脸更具备独一无二的特性，且难以被偷。采用这种非接触的方式进行识别，不但可以迅速完成支付过程，还可以有效避免

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个人信息的泄露，更加安全可靠。一旦人脸识别支付得以大面积推行，那么，阿里用户在支付过程中，无论是时间成本、安全成本，还是操作成本都将得以极大的解放。”

虽然关于“刷脸支付”技术的具体应用场景，以及全面投入市场的时间和方式等，蚂蚁金服尚未给出明确的答案，但不难想见，在不久的将来，这一高度节省用户参与成本的技术一旦投入市场，势必会像小米的产品化互动方式一样，推动整个电子商务和互联网金融体系随之变革。

综观 IBM、小米、阿里巴巴这三家世界级企业，可以说，如何降低用户参与成本，从而深度激发用户的参与兴致，已经不再仅仅是某一行业和某一领域的个别问题，而是已经成为当今传统企业和新兴互联网企业都必须面对和解决的一项重要工作。

因此，作为社会化营销的践行者，在开始自身品牌的营销活动之前，不妨认真思考一下，如何才能像小米等公司一样，乃至比它们更好地做到降低用户参与成本，充分调动用户参与的积极性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

红色星期二，让抢购来得更猛烈一些

营销大师乔·吉拉德曾说，营销就是一种借助势能，将产品推送给有需求的消费者的过程。当然，这一过程并不简单。它要求销售人员从整体氛围的营造到产品形态的营造等各个方面去推广和销售自己的产品。

毫无疑问，作为国内集现代化营销手段之大成者——小米科技在创造和发现全新营销模式方面，总是能够先人一步，在完成营销创新的同时，也为自己的品牌树立一道速度壁垒。

2011 年 9 月，小米 1 手机正式出现在人们的视野之中，在积累大量的人气和品牌口碑后，小米却并没有采用国内其他手机品牌那样常规的销售方式，而是真的向雷军所承诺的那样，采用了全网络销售的途径，首创了电商界定期定量的预约式开放购买活动。

从小米 1 开始，一直到小米 Note，5 年来小米的手机产品始终坚持了每星期二开放购买的销售形式。与更新 MIUI 系统的“橙色星期五”相对应，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因为在这一营销活动中，小米官网的页面主要以红色色调为主，所以被广大米粉们称作“红色星期二”。

红色星期二是小米专门为刚上市三个月、供不应求的产品所设计的。其基本流程规定，用户必须先行预约购买资格，得到资格者才可进行下周二举行的抢购活动，没有得到预约码，或者抢购失败者，则需要再次预约，参加下一次的抢购活动。

2012 年 8 月 16 日，在小米 2 的发布会上，雷军宣布，通过十余轮的开放购买，小米 1 手机单机销量达到了 352 万台，堪称有史以来在星期二卖得最火的手机。当然，这一记录很快便被后来的小米 2、小米 3、小米 4 乃至小米 Note 所打破了。

自红色星期二推出以来，小米可谓造就了一种奇怪的现象，每当星期二临近中午 12 点时，小米网的流量便会突然猛增，由平时的日点击不过几十万次飙升到每分钟上百万次。

正是凭借着如此爆炸式的点击增长速度，小米硬是将自己的网站打造成了继阿里巴巴、京东之后的国内第三大电商平台，不得不说，其抢购式的活动化销售是极其成功的。

联想总裁柳传志曾评价小米的“红色星期二”说：“在我的印象中，没有任何一个销售活动能做到像小米这样疯狂，几年前都说联想手机卖得好，可是联想一个季度的网上销量甚至不过与小米的一个星期二相当。”

对此，雷军这样解释道：“小米的产品是爆品，小米网是精品电商，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们在固定的时间统一在精品电商平台上销售爆品，不用打广告，这本身就是拉流量、拉人气的最好策略。”

小米的红色星期二抢购活动可以分为两个步骤：一个是起到预热作用的 F 码资格预约；另一个是星期二当日的正式抢购。

在外部人士看来，资格预约只是小米为了实现流量限制，减轻服务器压力的手段。实际上，在小米营销团队看来，F 码预约的战略重要性丝毫不弱于正式购买。

“成功预约才是实现销售的真正开始”，一个小米员工这样解释道，“对于成功完成预约的用户，系统会提示他发布附带小米产品图片的微博，向朋友们展示他的成果，这样，即便是他在后来的抢购中没能抢购到小米的产品，关于产品的信息也已经通过文字信息的形式传递到了更多人的心里。如此一来，一个普通的销售预约活动也就成了能够实现数百万用户参与的社会化营销活动。”

发展到今天，小米的红色星期二已经越来越具备活动化色彩，也引动了更多的小米粉丝和对小米产品抱有好奇之心的消费者的关注。与此同时，小米方面对活动细节的完善也越发缜密。

比如，用户在预约小米电视时，甚至可以在小米网上亲手搭配出一个属于自己的虚拟客厅，然后再根据客厅情况来参考电视的颜色。完成这些后，小米系统还能自动帮用户生成精美的分享图片，供用户展示给亲朋好友。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

甚至通过分享“我最喜欢的小米功能”以及“我最喜欢的代表自己个性的多彩手机后盖”等话题来换取F码的赠与资格，等等。

通过一系列以提升用户参与感为目的的微创新，小米不仅实现了“红色星期二”的销售活动化，更在此基础上完成了营销活动的产品化，将单向的购买行为变成了强交互性、强参与感的互动活动。而小米自身也在这样全新的参与式消费盛典和脉冲式社会化网络口碑传播中实现了飞跃式的成长。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品发布会，让激情与产品一起燃烧

如果说红色星期二的火爆状态还只是彰显小米粉丝营销取得成功的冰山一角的话，那么，小米产品发布会的盛况空前则是明确地以“疯狂”二字宣告世界：成功的社会化营销者，必须像小米一样，即便只是一个简单的新品展示，也能够充分让粉丝们参与进来，让激情尽情绽放。

2011 年 8 月 16 日，小米诞生以来的第一场产品发布会在北京 798 艺术区的时尚设计广场举行，798 艺术区位于北京朝阳区酒仙桥街道大山子地区，位置略显偏僻。雷军将第一场发布会选在这里，很多人恶意揣测他是担心冷场，或是像 MIUI 的宣传一样“不舍得”花钱。

然而，只有雷军自己清楚，与一般会场相比，这里胜在能够容纳更多观众，微软的 Windows7 和 IE9 的发布会都曾在这里举行，而小米的发布会，火爆程度绝对不会弱于微软。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事实证明，雷军的判断是正确的，或者说，小米粉丝给予了雷军绝对的信心。当闻讯而来的媒体人员抵达现场时，会场早已人山人海，可容纳600人的会场座无虚席，连过道都被挤得满满的，还有大量的粉丝被堵在场外，只能通过会场外同步的视频直播来实现与场内的同步互动。

有记者不敢相信地质疑道："你们从哪儿找来了这么多的托儿？"附近的工作人员则并没有解释什么，只是平淡地说道，好像是这些"拖儿"自己来的吧。

下午2时许，伴随着中国摇滚天王崔健的一首《新长征路上的摇滚》，发布会正式开始。穿着黑色T恤和牛仔裤的雷军笑容灿烂地出现在镁光灯下，热情洋溢地为大家介绍起了代号为"米格机"的第一代小米手机，并且很快便以"演讲+问答互动"的方式与台下身着小米橙色T恤的米粉们融为了一体。

国内首款高通双核1.5G处理器，无锁双系统石墨散热，异步电压技术，通话时间900分钟，待机时间450小时，4英寸屏幕，800万像素镜头……

雷军每报出一项参数，台下的粉丝们便会发出一阵经久不息的尖叫，直到最后。最后，随着大屏幕上的PPT被翻到最后一页，显示出这部高配智能机定价仅为1 999元的时候，台下的粉丝们彻底沸腾了，甚至有人一边热泪盈眶地呐喊着"我们要小米"，一边在快速地将这个消息以各种途径传递给自己那些不曾到场的亲人和好友。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从发布第一台手机开始，小米每有新品问世，米粉心中的“雷布斯”必然会举办一场相应的产品发布会。有人说雷军是在复制苹果，或许，只有雷军自己才清楚，模仿的只能是形式，小米之所以备受粉丝支持，终究还是源于自身的突破和创新。

随着互联网在 PC 端的全面普及和在移动端的深入扩散，对于当代商界而言，举办新品发布会已经成为联络、协调与用户之间互动关系的一种重要手段。

这也意味着，不仅仅是小米和苹果等手机品牌，包括汽车、电影、服装、餐饮等各个领域都是一样，越来越多的品牌在推出新产品之前，都会着重落实一番产品发布会的设计，当下的产品发布会，也已经越来越多地成为企业向用户展示自身发展业态和未来规划的沟通手段。

2015 年 3 月 30 日，国内互联网企业三驾马车之一的腾讯在北京国家会议中心召开了 2015 年新品发布会。作为“泛娱乐”产业潮里的推动者，腾讯互动娱乐在发布会上向所有腾讯的忠实用户发布了涵盖影视、文学、游戏、动漫等多项互动娱乐业务在内的重磅消息，在向粉丝们展示最新产品的同时，也宣告着其旗下四大业务正在进行融合共生式的布局探索。

与过往几年千篇一律的宣讲式发布会不同，腾讯的这次新品发布会在形式上做出了全新的突破，其设计者格外注重品牌与粉丝的互动体验。

例如，在新游戏产品宣传方面，腾讯互动娱乐不仅提供了平板和手机等试玩设备让现场的粉丝先行体验游戏效果，甚至还组织了游戏部门的游

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

戏设计者、腾讯产品运营人员，同现场随机抽取的观众一起以游戏中的人物造型合影留念，等等，引得粉丝们尖叫不止。

其实，针对品牌和产品性质的不同，我们在以发布会这种活动化的宣传方式来实现销售转化的过程中，必须明白个性与创新的重要性，不能人云亦云，更不能泛泛地从众跟风。

我们必须牢记，发布会的主导是我们自己的企业，宣传的是自身的产品，而台下所伫立的，则是自己的粉丝。因此，只有找到与粉丝们最为契合的交互方式，口碑传播的效果才能最好地发挥出来，并且热度持久，效果显著。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售＋互动，雷军告诉你：小米还有货

历史上，每一次商业形态的变革和媒体形态的进步，都会给营销产业带来一次新的洗牌，至今不曾例外。而小米的活动化销售正是在电子商务发展和自媒体形态兴起，两者相互作用的契机下产生的。

就本质而言，销售活动化的精髓就在于四个字“销售”和“互动”，销售是营销活动的最终目标，互动则是实现活动化的根本途径。所以，小米营销得以横扫国内市场的要诀之一，便在于销售与互动的一体化。

通过对市场调研，雷军发现，“互动”这一互联网的核心本质已经越来越多地深入用户的意识之中，人们不再单纯地追求购买某一商品，而是在买到这一商品的同时，还希望了解到更多关于商品的有效信息。比如，一个女孩在抢购到一款限量版的爱马仕皮包之后，总是想知道，这款皮包全球有多少只，国内有多少只，自己所在的城市有多少只，等等。

另外，雷军也发现，在营销过程中与消费者保持高度的互动，也能在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一定程度上刺激用户的购买欲望。比如，在2012年5月，为了帮助小米青春版手机造势，雷军和其他六位创始人联袂登台，靠着自己生涩的演技拍摄了微电影《我们的150克青春》，该部微电影在微博平台经过推广后，迅速激起了粉丝的购买欲望，几天后，小米青春版手机正式发售，15万台手机在10分52秒内被预订一空，这也意味着，在这接近11分钟的时间里，小米每秒的手机销售量高达230台左右，不得不说是一个销售奇迹。

关于“销售＋互动”的活动化销售方式，雷军曾解释说：“只有互动没有销售，那是做游戏，不是真正的商业行为。而只有销售没有互动，那是传统的营销形式，必然会被历史所淘汰。只有将销售和互动结合起来，二者才能够相辅相成，达到既创造业绩又聚拢粉丝的双赢效果。”

其实，诸如“销售150克青春”这类互动营销活动，小米还举办了很多，即便是在普通的销售活动中，雷军也时常加入到与粉丝的互动中去，同关注小米动态的粉丝分享第一手的消息资料。

2014年10月，在新一轮小米4手机抢购活动结束后，有米粉抱怨“我已经先后参加了7次小米手机的抢购，从小米2到小米4，一部都没有抢到”，并且“@”了雷军。发现这则微博后，雷军立刻回复道：“小米绝大部分产品已保证供应，小米网随时有货，比如小米移动电源、小米电视2、小米平板、红米等。小米4、小米手环还在扩产，争取早日开放购买。”

2014年11月10日，在“双十一”购物狂欢节即将来临之际，再次有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网友向雷军反映，“双十一”开放购买好则好已，能不能再给点优惠？雷军当即发布微博，写道：“双十一”为答谢新老粉丝，红米系列产品全线降价。红米 1S 移动 4G 版降到 599 元，红米 Note 4G 增强版降到 899 元。

对于降价前一星期之内在小米网和小米天猫官方旗舰店购买红米系列 4G 手机的用户，可以获得小米网或天猫小米官方旗舰店的 100 元优惠券作为补偿。

另外，在“双十一”当天，雷军 24 小时之内狂发 18 条微博，持续向粉丝们介绍小米产品的最新销售情况，并且鼓励那些没能在第一轮抢购成功的粉丝，告诉他们，小米这次不会玩儿“饥饿”，小米还有货！

经过不断的沉淀和发展，互动营销已经在国内很多领域的佼佼者身上取得了成功，在为品牌与粉丝之间搭起全新的交互渠道做出卓越贡献的同时，也让这些企业收获了巨大的利益回馈。

整个 2014 年，伴随着社会化营销模式的越发成熟，有趣的互动营销从未离开过我们的生活，从开年伊始的“马上体”到后来的“微信为盲胞读书”，再到手机百度的“刷脸吃饭”，都让我们看到了互动营销的无限潜能。那么，这种互动式的活动营销到底能够带来多大的势能呢？看看“ALS 冰桶挑战赛”，你便知道了。

ALS 冰桶挑战可以说是 2014 年夏天的大赢家，它由美国兴起，并以爆炸式的速度风靡全球，从体坛精英到政界巨擘，从贩夫走卒到明星显贵，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参与者应有尽有。

ALS 中文全称是“肌萎缩侧索硬化症”，患有此病的波士顿学院的著名棒球运动员 Pete Frates 在 2014 年 7 月受到了 ALS 症协会的邀请，替其他 ALS 患者募集善款，在朋友们的帮忙策划下，Pete Frates 发起了“冰桶挑战”的公益活动。

活动规则如下，被点名的人有两种选择：一是在 24 小时内完成冰桶挑战，并将相应的视频上传到社交网站；二是为对抗 ALS 捐出 100 美元。

由于这一挑战极为新鲜，且规则比较简单，活动一经发起便得到了病毒般的传播，很多网友都希望通过这一活动实现与朋友，甚至陌生人的一次互动。而其中一些被点名的人，倘若因为个人原因无法迎接挑战，便会为公益事业做出一分贡献，给予捐款。

在美国，总统奥巴马、篮球之神迈克尔·乔丹、首富比尔·盖茨等人先后被朋友和陌生人点名，参与了这次冰桶挑战活动。即便是跨越重洋来到中国后，ALS 冰桶挑战也是热度不减。经过国内最大的社交平台——新浪微博的发酵，马云、李彦宏等商界大佬先后参与其中，就连雷军也在米粉们的见证下接受了这一挑战。

最终，在短短一个月的时间里，肌萎缩侧索硬化症协会便通过这一互动活动集得了 2.57 亿美元的捐款。

其实，ALS 冰桶挑战的风靡完全得益于其将公益与营销结合的全新互动模式，这种大范围的、全球公众人物纷纷参与的活动甚至可以算是互动

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销历史上的第一次。可能其发起者 Pete Frates 本人都不曾料到，这项活动会得到如此疯狂传播，也算是无心插柳柳成荫。

作为期望深入挖掘社会化营销潜能的我们，在赞叹 ALS 冰桶挑战和小米互动营销所取得的空前成绩的同时，则要深入思索，如何才能将其成功元素引入自身的品牌中来，实现用户与品牌之间的无缝连接，从而缔造出属于自己的营销奇迹。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 9 章

打造标准之上的人性化服务

一流的服务源于统一的规范和标准，顶级的服务则要凌驾于标准上，以用户为核心，以人性为准绳。不要总是慨叹小米为什么如此深得人心，看看它的服务你便知道了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米应用商店的宗旨：对用户负责

“客户满意是我们的唯一标准”，很多企业在标榜自己的客户服务体系足够高端时，都会强调这句话，甚至会违心地阿谀说，越是挑剔的用户越是我们进步的源泉。现实中呢？又有多少企业真正满足了客户的需求，真正担当得起“对用户负责”几个字？

据美国弗里斯特研究公司调查数据显示，全球67.5%以上的企业在服务方面都存在不同程度的问题，即便是在专门“销售服务”的服务行业，其合格率也不足59.7%。

罗兰·贝格战略咨询公司创始者罗兰·贝格认为，之所以会发生上述现象，根源在于同行服务标准缺乏规范化，企业经营者对于自己公司的服务管理没能制定出严格的科学规范，更重要的是，服务人员缺乏对用户负责的职业意识。

在小米的众多产品中，MIUI可以说是它的根基之所在。小米最初的粉

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

丝，几乎全部是 MIUI 系统的忠实用户。在开发出基于中国人应用习惯的 MIUI 产品后，雷军发现，小米虽然拥有极高的成长性和极快的成长速度，但想在短时间内赶超 Android 和苹果显然并不现实。而想在这两大巨头的环伺下虎口夺食，除了要求小米产品的优质外，还要保证在服务上做到客户至上。

与此同时，雷军还发现，Android 系统有个通病，使用 Android 系统的手机在下载一些应用软件后，很容易出现安全问题。这一问题虽然很多使用 Android 系统的手机供应商都发现了，却没有一家对此提出意见。

雷军意识到，这是一个巨大的漏洞，也是一个巨大的机会。如果小米放任这样的问题存在下去，那么，很可能会导致 MIUI 用户误以为这是小米产品的问题，从而放弃对小米的支持。但倘若小米能够有效解决这一问题，那么，小米的品牌优势也就能凸显出来。所以，雷军在小米应用商店问世之初便给其服务标准定了一个基调，即“重视应用的质量以及用户体验，不以数量多少论英雄”。

小米应用商店的服务通过标准化的四步来完成，从提交到自动化测试，从安全扫描到人工审核，每一步都要经过运行程序和工作人员的严格检测，必须确保用户从小米应用商店下载的应用都是安全可靠的。

除此之外，小米应用商店为了方便用户使用，还采用了“推荐＋排行”程序，在不骚扰用户的前提下，定期向用户推荐优秀的应用，为用户节省筛选时间。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

正是凭借这种对用户负责的服务态度，小米应用商店的知名度很快便打了出去，越来越多的 Android 用户在选择安装应用时先去小米的应用商店。如今，小米应用商店的火爆势头，甚至丝毫不输于 Android 应用市场。

微软前首席执行官兼总裁、现任 NBA 洛杉矶快船队老板的史蒂夫·鲍尔默曾说，“企业做强的秘诀很多，在我看来，最简单有效的方式就是为用户服务，对用户负责，让用户满意”。

所以，无论是传统企业还是当下的互联网企业，打造以用户需求为核心的标准化服务都是企业提升品牌竞争力的不二之选。

2011 年 8 月 5 日，日本丰田汽车公司宣布，因自动变速箱软件存在安全隐患，需要在全球范围内召回共计 250 万辆丰田汽车，以便及时更新其自动变速装置中的软件，以消除隐患。

对于年产销汽车只有 350 万辆的丰田汽车而言，一次性召回 250 万辆汽车便相当于其年产量的 71%。对于任何企业而言，承担如此大比重的产品返厂都是需要极大的勇气和魄力的，当然，更需要承担难以想象的经济损失。然而，丰田公司还是这样做了。

对此，丰田家族第四代掌门人丰田章男这样说道：“虽然这次召回的汽车中，大部分都没有发生只有在极端情况下才会出现的不良现象，但为了进一步提升产品的技术，让丰田的用户能够更放心地驾驶我们的汽车，牺牲一年的利润，甚至牺牲十年的利润，我认为都是值得的，丰田公司也会为此在所不惜。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事实证明，丰田公司对用户负责的做法是完全正确的，“召回门”虽然一度让它的品牌形象在消费者心中折损不少，但通过这件事，也让更多的理性消费者认识到了丰田的产品和服务理念。有用户便曾在 2013 年的长春汽博会上盛赞丰田汽车说：“召回本身体现的就是车企对于消费者的负责态度，如果产品真有隐患却并不告知用户，更不召回去进行检修，那样的企业才是真正不可以相信的。”

中国有句古语，叫“先做人，后做学问”，用在商场上，其实也是一个道理，即“先做人，后做生意”。而做人的基本准则便是诚实可信，认真负责。

互联网时代，用户无论是在对产品和服务的品位上，还是要求上，都有了极大的提升，哪家企业倘若依然抱着过去那种“付款前热情洋溢，成交后爱答不理”的心态去提供服务，那么，它一定“牺牲”得很快。即便是丰田这样的传统巨头，小米这样的新型霸主，同样也不会例外。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米之家，坚持高标准的服务和体验

最好的营销一定离不开优质服务所带来的良好口碑，而服务优质与否的第一前提肯定是能否满足用户需求并坚持对用户负责。那么，问题来了，如何才算对用户负责，用户提出了不合理的苛刻条件，服务人员也要“硬着头皮”去全力解决吗?

答案显然是否定的，企业在对用户负责的同时，必须形成统一的、规范化的服务标准，只有在坚持基本原则不动摇的基础上，执行高标准的服务，创造高质感的体验感，才能真正打造出产品服务的极致口碑。

对于小米而言，互联网七字诀“专注、极致、口碑、快”似乎适用于任何领域，就算是在售后服务部门也不例外。雷军认为，不论是任何一个行业，用户对服务的根本要求都是一致的，那就是要“专注地快，极致地好”。

关于“专注地快”，雷军解释说：“用户想要咨询某个产品，他会要求你解答快；买了你的产品，他会要求你发货快；产品出了问题，他会要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

求你维修快；所以，做好服务的第一原则就是一个字——快！”

在小米服务之家，有个不成文的规定，不论有多忙，都不能让任何用户等待超过 15 分钟以上，一旦发现问题在短时间内无法解决，则必须明确告知用户一个精准的时间，绝对不能浪费用户的宝贵时间。

另外，小米服务之家还推出了“1 小时快修敢赔”服务，凡是小米维修人员 1 小时之内没有将其产品修好的用户，便可以得到小米 20 元的时间赔付费，为的就是让用户感受到维修服务“非常快”的体验。

除了快以外，小米服务之家保证高标准服务和体验的第二大利器便是“极致地好”。关于小米服务坚持“极致地好”，有这样一个故事：

2013 年，雷军决定对小米服务之家进行升级，全力打造更具示范效应的旗舰店。当时，小米服务的售后主管问黎万强，“小米之家的桌子和壁灯大概多少钱标准最佳？”黎万强没有回答，只是反问道：“你在装修自己家的时候，难道也要按照 KPI 来计算吗？”

女主管是带着尴尬离开的，可是，当她三个月后再回到黎万强办公室的时候，交出去的却是一份令人满意答卷。在装修时，仅是摆放展示产品的橱柜她就先后换了四次，遑论其他。

在精心的设计和不计成本的打造之下，小米服务可以说是同类售后服务部门中的佼佼者，即便是苹果的售后服务部门与小米相比，无论是在舒适度和美观度等方面，也要略显逊色。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果你认为小米之家不过尔尔，或者以为小米之家只是为小米的既定用户服务，那你便大错特错了。即使你还没有购买任何一款小米产品，当你置身于小米服务之家中，你也会发现，能接受的服务仍然很多。比如，咨询非小米手机的一些常见故障，解决 Android 系统的突发问题，体验和了解小米产品，甚至在雨天去借伞，在闲暇时蹭网，在需要时借用它们的打印机，等等。小米之家所提供的服务，远超于普通的产品售后服务网点。

在雷军和黎万强等人的设定中，小米服务之家的定义只是纯粹的服务和体验，而不是销售。然而，不可否认的是，其如此极致的服务也确实为小米赢得了更好的口碑，从而间接地推动了小米产品的销售。而在我们周围，通过服务和体验做大口碑，从而促进品牌推广的企业大有人在，海底捞便是其中的典型代表。

在董事长张勇的严格要求下，海底捞始终秉承“服务至上、顾客至上”的理念，一改传统的模板化、单一化的服务，提倡个性化的特色服务，致力于为顾客提供一种“贴心、温心、舒心”的走心服务。

对于迫切想吃到美食的人来说，等候就餐往往是最痛苦的事情，光临海底捞则完全没有这方面的问题。在候餐区，海底捞的服务员会给你端上免费的水果、零食和饮品，倘若你的同伴够多，还有扑克和跳棋之类的桌面游戏供你打发时间。

在就餐过程中，海底捞也推出了很多特色服务。比如，给长发的女士

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

提供皮筋和发夹，每隔 15 分钟，就会主动更换顾客面前的热毛巾等等。

另外，伴随着移动互联网的发展，针对越来越多的网上订餐需求，海底捞也推出了餐位预订服务。在餐位预订过程中，除了常规服务，海底捞还有着一系列体贴备至的其他服务选项，比如，用户可在特别备注中写下自己就餐时的特殊要求，有无忌口食物，是否希望吹冷气、是否需要靠窗等。

整套服务下来，海底捞会让用户享受到一种通常连普通店铺 VIP 贵宾都无法享受到的待遇，并且从最深处打动用户，让用户对海底捞产生归属感和依赖感，并经常光顾海底捞。

有一本叫作《海底捞你学不会》，读过这本书人甚至会觉得，海底捞的服务简直是“变态”，然而，我们必须客观承认的是，变态的服务所带来的效果是：海底捞的顾客回头率超过了 50%，单店年销售额为火锅连锁巨头“小肥羊”的 5 倍。

2014 年 12 月，在君联资本 CEO CLUB 第十四次活动上，雷军说：“七八年前，我在机场的书店买了一本《海底捞你学不会》，可是，看了三四个小时之后，我发现，我学会了，我发现海底捞的秘诀其实只有两字：口碑。”

没错，社会化营销的核心就是口碑传播，而良好的口碑则要源于优秀的品质和服务，谁能为用户提供一流的产品和服务，谁就能让用户心甘情愿地做其传播的载体。而这一过程中，企业所付出的，其实仅仅是其本应该做到的而已。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把产品变成用户喜爱的小玩具

对于当代互联网企业而言，产品和服务之间的界限已经越来越模糊化，服务不再只是单纯的产品售后的一部分，而是逐渐与产品形成了一个统一整体。

从另一个角度讲，产品从设计到出售，再到投入用户使用的整个过程，同样也是品牌为用户提供标准化服务的过程。换句话说，互联网经济下，产品即服务，服务即产品。

雷军认为，好的服务是从产品设计开始的。他说："用户为什么会找你进行售后服务？是因为他购买并使用了你的产品；那用户又凭什么选择你的产品呢？原因就是你的产品比别人的产品更符合他们的需要。"

就像雷军所说的，在小米，产品从研发设计开始，便已经将如何为用户提供更好的服务纳入到了参考系数中来，其中，最鲜明的体现便是产品的玩具化设置。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2014 年 10 月 10 日，小米官方发布了其第一款智能插座。除了具备同时支持 USB 和电源插孔，以及通过 APP 独立控制通电等技术创新外，小米智能插座在造型上的设计也是极为精巧，正面的三个电源插孔由两个大小不一的长方形和一个“n”形组成，看起来颇似一个萌萌的动画表情。

另外，智能插座的包装盒也颇为讲究，如同戒指饰品盒一样，以白色为主色调，干净简约，既小巧又美观，十分符合现代年轻人的审美潮流。

如果说小米智能插座还是在外观上给予了用户一种“萌呆了”的服务体验的话，那么，小米路由器则是真正将人性化的服务彻底地植入了产品之中。

雷军将小米路由器定义成发烧友的新玩具，为了让用户更好地感知产品的品质，小米公司选择让公测期的发烧友们自己动手来完成组装工作。

对此，小米工作人员给出了科学的解释：“多数发烧友在玩机的时候，都要将机器拆开看看，认真研究下自己的‘小玩具’，我们索性便帮助用户省去了‘拆’的过程，让他们直接来‘装’。”

为了让发烧友玩得够爽，小米科技从内饰到说明书，从包装盒到螺丝刀，选用的都是最好的材料，仅仅是镶嵌路由器组件的木箱，造价就要 200 元，整个公测版路由器的成本甚至高达 1 000 元 / 台，而小米向发烧友只是象征性地收取了 1 元钱，这种玩法，纵观古今中外，恐怕也是极其少见的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

没有尝试过，你永远无法想象自己亲手固定主板，亲手组装风扇，亲手把硬盘放入卡槽，最终亲手完成一台属于自己的机器的感觉。而小米这种极具精致感和极客趣味的产品服务方式，在极大地震撼用户的同时，也引动他们通过微博、微信等途径晒出自己的组装成果的热情。

经历三轮公测后，小米路由器在 2014 年 4 月底正式上线，一天之内便赢得了 308 万用户的预约购买，首批 10 万台开放购买在 59 秒内完成。

小米路由器真的比思科、TP-LINK、腾达等老牌路由器更快更稳更强吗？也不尽然，关键还是小米将服务做到了发烧友的痛点上。像小米一样，通过把产品做成用户喜爱的玩具的服务方式实现市场突围的，还有 2007 年的华硕。

华硕推出易 PC（能轻松应对使用者日常学习、工作和娱乐需求的新型电脑）后，很快便形成了持续性极强的关注度和购买力，甚至几度出现卖断货的情况。

很多专家认为，易 PC 的成功是因为定位准确，华硕电脑中国副总经理王俊人也承认，易 PC 的设计初衷就是做一款具有基本上网功能的产品。然而，事实却并非如此。

当华硕推出第一代易 PC 时，其产品本是定位给老人和小孩子使用的，然而，实际销售过程中却发现，购买者大多是高校学生或年轻白领，最后，华硕方面不得不将关于易 PC 适用人群的说明模糊化。

其实，真正推动易 PC 走向成功的是华硕后来所执行的“全民总动员，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

制造大众玩具”策略。华硕对易 PC 适用人群进行模糊化处理后，电脑的多项功能都出现了“留白”，即需要使用者根据年龄和工作等不同需要自行添加和调整。因此，有竞争厂商批评易 PC 是小孩子的玩具。

可是，当时刚刚继任华硕总裁不久的沈振来却不这样认为，他说：“能让自己的产品成为大众的玩具实属不易，不过很幸运，华硕易 PC 做到了。”

为了让易 PC 的用户拥有更多完善易 PC 的参考方案，华硕方面组建了许多针对易 PC 的论坛，在这些论坛里，用户可以畅快地分享和求教如何通过 USB 总线扩充易 PC 存储容量，如何通过驱动来更改易 PC 的分辨率，甚至尽情展示自己的改装成果等。对于广大用户都无法解决的问题，易 PC 论坛的工作人员还会提供专业的解答服务。

通过这一方式，易 PC 仅在 2008 年便销售了超过 500 万台，为华硕创造了至少 2 200 亿新台币的营收，约占其总销售收入的 64.7%。易 PC 甚至一度被评为“继苹果 iPhone 之后最引人瞩目的 IT 产品”，就好像今天的小米手机一样。

其实，无论是华硕也好，小米也罢，这两大品牌将产品变成玩具，通过让用户自行升级产品性能和完成产品组装来提升参与感，正是当代企业将产品与人性化服务完美结合的写照，也正是现代营销者所需要学习的技巧之一。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用户的需求就是小米创新的方向

就如上一节所言，互联网时代所强调的服务已经与传统概念中的服务有了许多本质上的差别，它所指代的内容不再只是单纯的售后服务，而是从产品设计开始，一直到产品投入用户使用的整个过程。

更深入地讲，互联网企业销售的已经不再是产品，而是基于优质服务的良好口碑。今天，没有哪家企业不明白用户满意的重要性，就像鄂尔多斯老总王林祥常说的："老百姓不认你的账，你就完蛋了。"

然而，想要充分得到用户的认可并不是一件容易的事情，企业所能提供的服务再好，标准再高，不符合用户需求，同样不会得到用户的青睐和支持。所以，品牌在做服务创新的时候，必须优先将用户需求考虑进来，以用户需求为方向。

近年来，小米在不断开发新产品、提升产能的同时，也在不断完善自身的服务体系，力求为用户提供最全面周到的服务。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2014 年 7 月下旬，在小米 4 手机即将问世之际，国内首家互联网保险公司众安保险宣布，与小米公司达成战略合作，将为小米 4 推出手机意外保障服务。

米粉可以在小米官网购买小米 4 手机的同时，根据个人意愿选购该保障服务，保障期限为 1 年，价格仅为 99 元。购买这一服务后，用户在使用小米 4 手机时，一旦发生因意外造成的损坏，即可凭借该保险得到免费的维修服务。

小米相关负责人表示："小米 4 的保险与现有的手机延保服务不同，市场上现有的延保业务基本实行整机捆绑式购买，而且价格普遍不低。另外，比如苹果的延保，只是负责免费维修软件问题，硬件一旦受损则需要用户另行支付相关费用。而小米的保险则不同，通过与众安保险达成合作，用户的小米手机一旦出现意外受损的状况，众安保险公司将会为用户提供全额的理赔金支持，为用户充分排忧。"

迄今为止，小米 4 的手机保险可以说是国内规模最大的单一品牌手机意外保障服务，而随着用户呼声的不断提高，雷军也多次表示，不久的将来，小米的其他产品也会纳入到该保障服务之中，用户的需要，永远是小米产品和服务的创新方向。

无独有偶，亚马逊公司的创始人兼首席执行官杰夫 · 贝索斯也认为，企业的每项活动都必须以用户需求为核心，亚马逊的目标即是成为世界上最优秀的以客户为导向的公司。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在亚马逊，任何计划和讨论都与客户密切相关，公司甚至服务用户创造了一个专业术语——customerXTC（痴迷于客户）。

同其他企业关注销量不同，亚马逊更专注于单位订单联络量（CPO），贝索斯认为，较高的CPO意味着需要解决很多问题，而较低的CPO则意味着所有流程运转相对正常，与此同时，也意味着公司员工不能绝对保证较高的客户满意度。

为了协调这一问题，在持续提高运营速度的同时，保持良好的客户服务，亚马逊进行了多项创新。在过去的几年中，亚马逊的CPO持续下降了90%，基本实现了在保持客服成本稳定的同时，保持营销额稳定增长。

经过多年的发展，亚马逊早已形成了一套持续改进客户服务能力的方法，该方法被称作ACES，即亚马逊客户卓越系统。

ACES系统完全由亚马逊人员自行设计而成，其最高标准就是不断接近以用户为中心的目标。按照该系统规定，包括联络中心管理团队、软件开发团队，以及亚马逊公司内部的其他所有团队在内，在制定组织决策变革方案时，都要与服务团队相协调。

例如，在亚马逊刚刚进入中国市场时，中国的电子商务才刚刚起步，业态并不完善，大多数中国人当时还不相信网购，而当时的国内电商平台所采用的交易方式大多是“先付款，后发货”，这样才能够最大程度上保证平台利益不被恶性交易所损害。

当时，亚马逊中国市场负责人也想采用这一方式，然而，在咨询服务

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

部门意见后，服务部门却指出，并非有所用户都懂得如何使用网银，或是其他支付工具，如果亚马逊单纯采取这一付款方式，很容易因无法满足用户需要而造成大量的用户流失。

最终，经高层讨论后，亚马逊在中国首度推出了“货到付款”的支付方式，并且大受消费者欢迎，很快便将当当等竞争对手甩在了身后。

《说文解字》中说，人言为信。无论是做营销和还单纯做服务，企业都必须对得起用户的信任，只有真正的做到环绕用户需求而创新，企业才能真正抓得住消费者的心。

就如雷军告诫小米客服人员所说：“每个客户都是带着信任来的，不能把客户的信任当作理所当然，我们的存在就是为了满足用户需求，解决用户问题，解决不了的问题也不要忽悠用户，挖坑给自己跳会摔得很惨。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把握用户预期，缔造超体验感受

柏拉图说，漫无目的地生活就像出海航行而没有指南针。就企业而言，用户需求便是企业航向的指南针，品牌一旦把握住用户需求，与用户需求相同步，必能减少弯路，早日抵达成功的彼岸。

很多营销者错误地认为，社会化营销就是不择手段地扩大口碑效应，自己将产品吹得越“牛”越好，用户将产品传得越“神”越好。而事实上，任何宣传都应该是有度的，过犹不及。

雷军认为，成功的品牌必须做到准确把握用户的期待值。在产品还不成熟的情况下过度宣传，将用户对产品的期望抬得太高，那么，倘若用户使用后发现明显没有达到预期，那么，辛苦建立起来的口碑很可能顷刻间毁于一旦。所以，小米在进行口碑宣传的时候，十分注重缔造超体验感受。

在筹划创建小米的时候，雷军每见一个人说的最后一句话都是“这件事情暂时保密！严格保密！”之所以这样强调保密工作，就是因为他不想让

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

外界知道曾经的软件领域的大佬正在酝酿着一场变革智能手机领域的风暴，不想让外界对小米抱有过高的期望。

在小米服务方面，缔造超越用户预期的体验感受更显得尤为明显。小米专门为等待维修的用户提供了娱乐区，最具特色的便是一个体积接近一立方米的巨型骰子，用户在接受完维修服务后，小米员工会提醒其掷一次骰子，茫然的用户在完成投掷之后，就会收到小米公司按照用户投掷出的数字所提供的相应的一份小礼物，从而收到意外惊喜。

另外，在有空的时候，雷军也会经常亲自出马，扮演客服人员，在小米之家像普通的员工一样为用户细心地解决问题。有一次，一个米粉在认出是雷军在为自己做售后服务，甚至激动得一巴掌拍碎了小米服务之家的柜台玻璃。

一个公司最好的评价就是口碑，用户口碑也是一个企业的生命线，口碑好则基业长青，口碑差则命不久矣。怎么才能让品牌拥有一个好口碑？靠忽悠肯定是不行的，必须货真价实地折服用户，必须要学会像小米一样缔造超体验感受，让用户从品牌处得到的，永远超过他所期望的。

喜欢八卦的朋友都知道，有着“互联网界红衣大炮”之称的奇虎 360 总裁周鸿祎同雷军近几年来几乎水火不容，雷军每提出一个观点，周鸿祎总要炮轰几句，然而，在缔造“超预期感”方面，二者却是少有的站在了同一战线上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2013年中国企业领袖年会上，周鸿祎在谈到互联网时代时，这样说道："其实用户用你的东西，并不见得就成为你的粉丝，只有用户用你的产品，他能感受到和别人产品超出预期，或者达到极致的这种感情上的认同，他才可能成为你的粉丝用户。只有超出用户预期的互联网服务，才叫真正的体验。"对此，周鸿祎还列举了360杀毒的例子。

2009年，当周鸿祎决定做免费杀毒软件的时候，很多同事都不理解，他们担心用户不相信免费的软件，不敢使用免费的360。

然而，周鸿祎却极具预见性地说："免费是互联网的必然趋势，未来的软件企业再想依靠卖软件给普通用户来挣钱，一定会很难。360做第一个免费的杀毒软件，不必担心没人用，总会有人尝试的，而只要我们坚持把服务做好，让敢用的那部分用户体会到我们的产品性能的优越是远远超出他们的预期的，那么，他们自然会为我们将360宣传出去，怕只怕我们自己做得不够好。"

事实证明，周鸿祎的判断是正确的。360凭借着丝毫不输于同类收费软件的优质服务，很快便赢得了那些原本只是抱着"试试看"心态的用户，并且在他们的口碑宣传下，很快便迎来了庞大的装机量，而大众的广泛认则帮助360吸引了大量的企业订单，包括搜狐、盛大等许多知名企业都纷纷邀请360帮其做网站安全维护或者软件开发，这些都给360带来高额的服务费用。

另外，企业招牌打出去以后，各种衍生产品随之推出，加上广告费用的收取，免费的360很快便实现了公司成立4年首次盈利。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

截至 2014 年 12 月，360 产品和服务的月活跃用户数达到 5.61 亿人，360 企业版覆盖企业数已达 52 万家，终端数超过 1570 万个。

有人说，360 的成功是因为周鸿祎把免费的噱头用得巧妙，用得恰到好处。事实上，免费只是其成功的要素之一。真正让用户肯于放心使用并帮助其做宣传的，还是 360 本身将产品和服务做得够好，做得远超于用户的最初期望。在这一点上，360 和小米是相通的。

举个最简单的例子，顶着 35℃的高温去买西瓜，原本你只是想花正常的价钱买个常温的，结果商家却打八折卖你个冰镇的，你会不会有一种“嗨”的感觉，并且迫切地希望将这个好消息告诉身边的亲朋好友，让他们也去买？这其实就是超预期体验所带来的口碑效应。

回过头来，再去思考一下，小米的口碑为什么这么好？正是因为小米所做的一切产品和服务都是远超于用户预期的，所以米粉们才乐意去将小米的消息与人分享，从而一步步壮大了小米的粉丝队伍，缔造了小米的营销神话。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

向前辈看齐，用古训显化小米内涵

移动互联网时代，如何让服务深入到客户的心灵深处俨然已经成为电子商务企业和致力于转型的传统企业所专注思考的问题。而面对不断变化的用户需求，我们则常常会听到这样的感叹：“我们已经很努力了，可还是跟不上市场的变化。”

诚然，互联网时代的商业经济发展的速度确实够快，甚至快到让人窒息，即便拼尽全力去追赶，仍然难免会落后于人。那么，面对这样的窘境，到底该如何解决呢?

雷军认为，市场确实是在不断变化和发展的，但有些东西却是亘古不变的，比如制作产品的宗旨，提供服务的原则，等等。为用户缔造一流产品和服务的过程中，小米便效仿了百年企业同仁堂，以同仁堂古训显化小米内涵。

2012 年 11 月，小米科技发布了小米家族的重要一员“小米盒子”。小

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

米盒子是一款高清互联网电视盒，安装后，用户可以在电视上免费观看网络电影、电视剧，并且将小米手机、iPhone、iPad 等移动设备内的图片和视频通过 WiFi 投射到电视上，功能十分强大。

然而，在当时的市场上，同类的盒子产品已经大量存在，其中，山寨盒子低价充斥市场，消费者似乎也更愿意接受功能和技术并不弱于一些品牌产品的山寨货。因此，小米推出的“盒子”想要开拓市场，站稳脚跟，便必须找到自己与众不同的定位。

关于小米盒子，雷军将其定义为“小米手机最发烧的配件”，而且在发布会现场这样说道：“小米盒子，炮制虽繁必不敢省人工，品味虽贵必不敢减物力。”

这两句古文自然不会是雷军原创，而是具有 300 多年历史的知名中药品牌“同仁堂”的古训。走在北京街头，只要遇到一家同仁堂药铺，便可以发现，药店门柱的两侧都会挂有刻着这样两句话的牌匾。

同仁堂以这两条古训告诉来店的顾客：同仁堂药品货真价实，质量有保证，大可放心购买，绝对放心。雷军借用同仁堂古训，用意其实很明显，那就是“要简单粗暴地将小米盒子与市场上的大量山寨盒子区分开来，以突出小米盒子的出色做工和优良品质”。

为了体现小米产品与百年同仁堂秉持着同样的工艺原则，同时也彰显出其他品牌无法比拟的小米式优质服务，雷军将小米盒子的代工任务交给了全球最好的电子代工厂富士康，并不惜重金投资了华硕、搜狐视频、腾讯视频等内容客户端，力争为小米盒子的用户提供最好的内容服务和“追剧”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

功能，等等。

文学写作上有一种说法，叫作“旧瓶装新酒”，其实，小米将自身产品与服务同前辈的古训结合起来，同样是一种新旧融通；推陈出新的尝试。

比尔·萨波里托说，或者创新，或者消亡。尤其是在科技推动下的互联网产业，再也没有比成功消失得更快的了。而企业在追求“出新”的同时，也不能一味“推陈”，有时候适当学习和借鉴一下前人的智慧，同样是一条获取成功的捷径。

在今天的服务业领域，任何一家企业都会竭力地表达自己对优质服务的追求，可是，真正得到顾客认同的却不多。以电子商务网站的物流配送为例，几乎任何一个经常网购的人，都收到过不同程度的破损包裹，或是面对过态度恶劣的快递员。国内几大知名快递公司申通、圆通等都在此列。

不过，任何行业都有佼佼者，快递配送服务领域也不例外，顺丰便是少有的能够真正将服务做得很好的企业。同样声誉较佳的还有主要为凡客提供配送服务的如风达快递，而少有人知的是，如风达的成功正是因为其效仿了前辈顺丰的服务方式。

如风达快递又称北京如风达快递有限公司，成立于2008年，当时，国内快递业已是一片红海，“三通一达”四马骈行，其他快递公司几乎只能分享一些市场上的残羹冷炙。

早在公司成立之前，如风达的高层便看准了当时的市场形势，并且立

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

志将“提供一流快递服务”作为公司的发展标准，力求达到让所有客户满意。

为了实现这一目标，如风达除了自创“好服务注意事项更新”制度（由快递员发现并写入公司制度的优质服务要求）外，还格外注重向前辈学习。

如风达管理者发现，顺丰之所以能够在同行业者中树立起绝佳口碑，主要有是因为做到了三点：不忽视隐性服务；勇于向客户承认错误；努力做好延伸服务。

比如，在遇到极端天气等不可抗因素造成的发货延迟时，顺丰呼叫中心的服务人员会向顾客主动“认错”，并且告知用户具体的延迟原因和可能的延迟时间，一方面让用户减少担忧，另一方面也可以减少用户与顺丰之间不必要的矛盾。

经过讨论，如风达的高层一致认为，如风达完全可以在充分学习顺丰基础上，做到更好地为用户服务。而事实上，如风达也确实做到了这一点。

比如，在为用户提供延伸服务方面，不少用户都有这样的体验，如风达的快递员将凡客的鞋子送到用户手中后，并不会立即离去，而是会等待用户试穿，并且还会为用户提供一个随身携带的小板凳，让客户更加方便地完成试穿过程。倘若用户试穿后并不满意，如风达的快递人员还会尽可能帮助用户提供退货或换货的咨询帮助。

另外，如风达还会在一些特别节日向相应的符合条件的用户赠送一些小礼物。比如，从 2011 年开始，如风达便会在每年 3 月 8 日向使用如风达快递的女性用户赠送节日礼物，到今天依然如此。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

凭借着优质的服务，如风达很快便为自己树立了良好的品牌口碑，用户群迅速壮大，时至今日，如风达快递的覆盖面积已经囊括全国 31 个省及省级直辖市，共计 340 个地级市及省级直辖区域，覆盖 2 054 个市区及县级市。日吞吐量 78t，日处理订单量约 100 万单。距离追赶它的前辈顺丰，以及“三通一达”也仅有一步之遥。

哈佛大学教授约翰·科特在其著作《变革之心》一书就说过：“变革最大的阻力就是组织内部原有的观念。”这不仅是在告诫着当代的企业管理者，同时也在启示着广大营销人员，面对变革与创新，在充分坚持自我的前提下，还必须向小米和如风达一样，为自己寻找到一个榜样，并以榜样鞭策自身，不断学习和进步，无论是打造产品还是塑造服务，都是如此。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 10 章

给予身份认同，赢得归属感

在所有消费体验中，归属感往往是最难打造的。然而，品牌一旦成功构建起用户的归属感，那么，其营销便再也不是什么难题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从参与感到归属感，再到深度参与

在粉丝经济横扫互联网领域的当下，人们不禁感叹，任何能够缔造出高度参与感的品牌几乎都有着脱颖而出的可能。与此同时，人们也发现，其实打造粉丝的参与感并非难事，真正的难点则在于如何维持参与感的持久性。

雷军曾向一位创业者问过这样一个问题，“战争年代里，革命者都可以视死如归，可是，你有没有想过，他们究竟归到了哪里？”其实，问题的答案很简单，当然是归到了他们所在的“群体”里。而这也正是雷军想要告诉创业者的：强烈的参与感源于高度的归属感，只有给予用户以其他品牌无法比拟的归属感，用户才能深度参与到口碑传播中来。

在金山工作了16年，雷军有着无比丰富的管理经验，他深知，归属感的形成是一个十分复杂的过程，然而，一旦形成后，则必将形成一股强大自我约束力和责任感，这一点，金山员工全部“以企业为家”就是最好的例子。有时候，缔造粉丝归属感与缔造员工归属感是相通的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所以，在黎万强聚集起小米的第一批粉丝群体后，雷军便找到黎万强说："我们不应该满足于粉丝的一次参与，而是应该通过塑造归属感，让粉丝们二次、三次，乃至无限次地参与小米品牌的建设与传播中来。"

其实，不需雷军多说，当时的黎万强也已经有了这方面的想法。黎万强同样意识到，在小米论坛当中，相当一部分流量都是通过核心粉丝的宣传带进来的，但这些用户大多仅仅只是浏览了一下论坛页面而已，随后基本上都是一去不返的，而想要从根本上改变这一现象，最好的方式便是像雷军所说，构建用户的归属感，让粉丝来了以后便再也不想走。

在这一想法的指导下，黎万强进行了一系列的粉丝归属感建设，并且取得了十分显著的成绩。而这些对小米品牌拥有强烈归属感的粉丝们，也为小米品牌建设贡献了极大的力量援助和精神支持。

小米 1 手机问世后备受欢迎，第一次预约购买手机的用户就超过 30 万人。这对刚刚投身手机产业的小米而言，既是值得兴奋的好消息，又是莫大的压力。婴儿期的小米在产能方面还处在爬坡阶段，整个公司才 100 多人，日产量只有 700 台左右，最多 1 000 台，小米员工必须日夜赶工才能完成任务。

然而，就在小米承诺供货的日子即将到来之际，由于泰国突发洪水，小米手机的电池供货不得已而延时，小米的供货承诺便也无法兑现了。

那几天，包括一些不冷静的用户，还有一些恶意诋毁小米的人在内，纷纷奔赴小米论坛等平台，对小米展开铺天盖地的谩骂和指责。当时的黎

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

万强甚至抑郁得险些疯掉。

就在最为关键的时刻，黎万强收到了一条微博私信，一个叫作 Leo 的米粉为小米做了一段视频，并且发到了小米论坛上。看着视频中全国各地的小米用户在视频里喊出“小米加油”四个字，黎万强在一瞬间热泪盈眶，感觉这些天的努力是值得的，并不是所有人都懂小米。

于是，黎万强当即回信致谢，而 Leo 则回之以一个微笑的表情，说道：“我也是小米的一分子，这是我应该做的。”

时至今日，最让黎万强拥有成就感的，不是自己成功缔造了小米粉丝经济，而是通过建设粉丝归属感，收获了数不清的朋友和亲人。哪怕是在硅谷“闭关”期间，黎万强仍然能够受到来自国内小米用户远隔重洋寄出的小礼物。

其实，做产品也好，或是单纯的做服务也罢，想要更好地留住用户，最重要的便是借鉴小米的方式，让用户拥有足够的拥有感和归属感。遗憾的是，这方面恰恰是当代草根创业者所普遍欠缺的。

在小米之前，打造用户归属感最好的企业是腾讯。

将年纪过小的 10 后排除在外，以“80 后”“90 后”“00 后”为主体的中青年和青少年社会阶层中，不用 QQ 的人恐怕很少，不说是凤毛麟角般地存在，也绝对会被划分到异类当中。

而且，我们常常可以发现这样一种现象，某个朋友换了个电话号码，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们大多只会“哦”一声，默默地将新的号码存好，而一旦有人换了 QQ 号，则会忍不住问上一句“用得好好的，为什么换掉？”

“手机号可以换，QQ 号没事最好别换”这似乎已经成了我们一种根深蒂固的概念。为什么会出现这种现象？答案就在于归属感。

通过 QQ 空间、QQ 秀、QQ 游戏等业务，腾讯很好地将 QQ 用户纳入到一个体系中来，想要在腾讯圈子里活动，就必须拥有一个 QQ 号码。而这些与 QQ 号码绑定的其他业务也从各个方面为腾讯用户提供了充分的服务。以 QQ 空间为例，其中的发状态、写日志、传照片等功能，能够将用户的心情历程和成长历程清晰地记录并展现出来，让用户在体验一时的喜怒哀乐之后，在今后的日子里，依然能够循着空间中的痕迹回忆过去，从而形成一种归属、皈依的心态。

据相关数据公司调查显示，QQ 号码已经成为当今中国网民所有必备号码中最不可或缺的存在。人人网火爆一时便迅速归于平静，新浪微博虽然足够生猛，却也仍然无法撼动 QQ 的社交网络地位，这就是强烈归属感带来的品牌势能。而腾讯公司加强用户归属感的措施却仍然处在不断地进步和完善之中。

从某种意义上讲，小米和腾讯的归属感建设是不一样的，小米是给予粉丝身份上的认同，然后基于这一认同感缔造一体化，而腾讯则更像是一种“绑定”将用户与产品牢牢地绑定在一起。然而，不管以何种方式，只要能够为品牌赢得最终的归属感，那么，终究还是值得尝试的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

经营粉丝就是经营一种家的感觉

其实，所谓的归属感，就是指个体感觉被别人，或者被团体认可与接纳的一种感受。心理学研究表明，每个人都害怕孤独和寂寞，都希望自己归属于某一个或多个群体之中，比如家庭和单位。这样，人们便可以从团体当中得到温暖，获得帮助和爱，从而消除或减少自身的孤独和寂寞感，获得安全感。

哈佛大学最受欢迎的心理学硕士、哲学和组织行为学博士泰勒·本·沙哈尔经研究发现，在所有能够给予个体归属感的团体中，家庭的作用是最显著的。就像苏霍姆林斯基曾经说过的，家庭是第一个源泉，伟大的爱国主义情感和信念的居留都是从这里开始奔流的。而在小米缔造用户归属感的诸多手段中，也格外注重给予粉丝一种家的感觉。

黎万强曾说：“从第一间小米服务之家的装修开始，我们就把它像自己家一样去设计和装修。”在他的带领下，小米售后主管曾在10天之内奔

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

走了七个城市，每个城市至少亲自考察并筛选了 30 个场地，最后才最终确定小米服务之家最原始的七大店面的最终选址。

有小米用户曾在贴吧中这样分享："很多用户在亲眼见过小米服务之家以前，绝对不会相信世界上竟然还有这样温馨的售后服务店面，不临街，不喧哗，装修漂亮，布置温馨。不同于苹果的肃穆、静谧，亦不同于其他手机售后服务机构的杂乱和懒散。小米之家给人的感觉，完全是一种放松的，家一般的亲切感。来到这，你甚至不会认为自己是来修手机的，而是回到了家。"

事实上，被小米这种全新的售后服务中心所打动的人绝非少数，接近 5 年的时间里，全国各地数以百万计的米粉通过小米之家，和小米的关系更紧密了。

三八妇女节，小米会为当日来到小米之家的女士们微笑献花；六一儿童节，小米会为带着孩子来小米之家的用户送上一份专门为孩子准备的玩具礼物。

从 2012 年北方人都要过的"小年"开始，每年的腊月二十三，小米服务之家都会和那些不能回家过年的米粉一起吃年夜饭。或是饺子，或是火锅，或是其他。总之，会像真正的一家人一样，其乐融融，给那些孤单的思乡用户一个真正的家。

小米为用户缔造家的感觉的行动还有很多。比如，每有新的服务中心开业，小米都会组织工作人员和到场的粉丝们一起喝小米粥，然后集体照

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

相留念。为了让用户在接受服务时能够情绪更好，小米公司甚至在每个服务中心都配备了香素机，用香薰潜移默化地调整用户的心情。

斯坦尼斯拉夫斯基曾说，没有顽强的细心的劳动，即使是有才华的人也会变成绣花枕头似的无用的玩物。其实，做企业和做人是一个道理。我们往往只是片面地看到了小米的成功和辉煌，却潜意识地忽视了小米在种种细节上的深耕和探索。

去伦敦的旅游的人一定会去看看大本钟，而经常去伦敦出差的人，则一定会希望入住沃克斯霍尔区斯泰布里吉套房酒店，这似乎已经成了一种固定的习惯。那么，斯泰布里吉套房酒店到底有什么不一样呢?

“嘿，你见过用狗当前台的酒店吗? ”每一个住过斯泰布里吉套房酒店的人都会忍不住这样和朋友感叹。没错，这家酒店的前台是一条叫作“威格斯”的拉布拉多犬，棕色，性格温和，脖子上甚至还挂着酒店的工作证。

比起一般酒店的前台，威格斯不能帮助任何客人搬运行李，但它会和所有住入的用户友好地打招呼，并且不会收取任何消费。每当孩子提出合影要求，它甚至会抬起爪子摆出一个很酷的造型。

斯泰布里吉套房酒店是全球首家雇用“汪星人”当前台的酒店，旨在通过威格斯的存在带给客人一种“回家的感觉”。酒店经理乔瓦尼·瓦伦蒂尼说：“拉布拉多犬性格温和、活泼、善交际。威格斯做得很好，迅速适应了酒店的生活。它绝对是工作人员的财富。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其实，不仅是斯泰布里吉套房酒店和小米，现在，越来越多的企业开始寻求用户归属感的塑造方式。在商品同质化越来越严重的今天，用户所期待的不仅仅是一个好的商品，还包括更好的服务，更高的体验，以及更多的商品附加价值。

企业如何能够在将过去的纯粹的购买活动转变为一种以用户为中心的家庭式体验，是否能够给予用户以家的感觉，这甚至会在一定程度上左右品牌的生死存亡。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米营销关键词：真诚、专业、互动

在当代社会化营销过程中，给予用户家的感觉可谓是最好地吸引并绑定用户的方式，然而，用户归属感的缔造绝非仅此而已。品牌想要牢牢地将用户锁定在自己的阵营当中，还必须做到真诚、专业，并且持续互动。

真诚、专业、互动是小米营销的三大关键词。在 2014 年 7 月的“百度贴吧企业平台战略发布会”上，作为粉丝营销最成功公司的代表，黎万强讲述了小米在微博、百度贴吧、论坛等平台做粉丝营销的经验，并且将小米粉丝营销的方法总结为前文曾经提到过的四个字“药不能停”，即“企业必须通过真诚的态度和专业的方式，持续地和粉丝保持互动，持续地馈赠粉丝。”

小米营销团队认为，品牌期望得到粉丝的关注，除了对用真诚的心缔造家的感觉外，专业和互动同样重要。

在专业方面，小米的任何产品推广都是极有技术含量的，要么向小米

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

青春版手机那样以“卖青春”的情怀方式引起用户共鸣，要么则像小米电视 2 代一样，顶着一个“年轻人的第一套家庭影院”的噱头，然后将全部参数和配置毫无保留地展现在用户面前，让用户自己去判断。

在互动方面，小米所采取的方式与多数企业的礼物派送一样，只要用户参与到微博转发等产品宣传活动中来，便有机会获得手机、耳机、移动电源，以及优先购买小米产品的权限 F 码等。总之，绝对不会让粉丝白白帮忙做营销。

有些企业在做社会化营销的时候，格外喜欢外包，让媒体公司去帮忙做运营，认为这样更专业。然而，不得不承认的是，传统媒体公司的创意已经逐渐陷入枯竭期，各种广告越来越被用户所排斥便是最好的证明。

为什么会这样？一方面是外包公司通常“拿钱做事，做完了事”，至于效果如何，一般概不负责，不用心，没温度；另一方面，这些人确实是专业的传媒人员，但却不懂产品，对产品没感受。如此一来，花再多的钱，做再贵的广告，也同样不会起到期望中的效果。这显然已经是注定的结果。这也正是小米坚持自己做营销的关键之所在。

雷军对于小米营销人员的第一要求并非“科班出身”，而是要“懂产品，有感受”，之所以会有这样的要求，雷军解释说：“小米的用户都是最具发烧精神的，他们甚至要我都更能读懂小米产品，这就意味着，我们必须以同样专业的队伍来回馈用户，这是对米粉的最基本的尊重和认同。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目前，小米在社会化媒体平台上投入的人力有上百人，这些人的工作并不是传统意义上的营销策划，而是类似于产品经理。不同于传统营销的单向灌输，小米格外强调用户与企业间的信息对称性和交互性，力求将每一个小米产品的优势及特点和用户讲清楚。

除此之外，这些像小米普通粉丝一样，饱含着真诚态度和专业知识的小米营销人员，也能够在与用户的互动中持续提升小米的服务质量和营销水平，小米的“点滴系统”就是在他们的支持下开发出来的。

通过点滴系统，小米服务体系的员工可以在系统中尽情地提出建议。每个人也都可以看到其他人的建议，并且为建议打分、点赞和进行评论。好的建议并不需要通过任何会议，就可以直接通过点滴系统进行提交，而提交后一旦得到运营小组超过 3 人的点赞同意，便意味着建议已经被采纳，而且会在实际的工作中得到推广，而提出建议者则会得到一些小米配件作为奖励。

点滴系统流程透明，运作简单，对内部而言，可以充分地调动小米一线员工的工作积极性；对外部而言，通过这一系统对小米工作质量的提升，粉丝们得到的将是更优质的服务。

所以说，小米营销经营的是一种参与感没错，但却更是一种基于服务的互动，一种归属感的打造，只有归属感够强烈，参与感才能得到二次、三次，乃至更多次的发酵。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作为世界第二大速食及最大的炸鸡连锁企业，肯德基在全球范围内已经开设了超过 7 500 家门店。肯德基之所以能够取得如此成功，最大的资本便是顾客对其品牌的信任和支持。

肯德基创始人哈兰德·大卫·桑德斯认为，在大多数顾客心中，最好的餐厅一定是母亲的厨房，然而，每个家庭的厨房都是不同的，肯德基不可能将装修做到符合所有人的审美和要求。所以，肯德基能做的就是“向顾客提供优质的真诚并专业的服务。”为此，肯德基在全球范围内推出了“CHAMPS”冠军计划。

CHAMPS 计划被赞为是肯德基取得成功业绩的主要精髓之一，其具体内容为： Cleanliness（保持美观整洁的餐厅）、Hospitality（提供真诚友善的接待）、Accuracy（确保准确无误的供应）、Maintenance（维持优良的设备）、ProductQuality（坚持高质稳定的产品），以及 Speed（注意快速迅捷的服务）。

“冠军计划”通过详尽的、可操作性极强的细节处理，充分保证了肯德基在世界各地每一处餐厅都能严格执行统一的操作规范，从而保证了它的服务质量。而为了充分落实这一计划，每一个肯德基的新员工在正式入职前都要接受严格培训，将长达 30 余页的工作手册烂熟于心。

置身于肯德基的任意一家分店，你都能得到一种怡然自得的感受，老年人可以开心地聊天，儿童可以纵情地玩耍，高中生可以认真地伏于一角，边做题边吃着“美国姥爷”的汉堡，白领可以一边操作着电脑一边喝着雪顶咖啡，每个人都能以最放松的姿态融入环境之中，并非在家，却胜似在家。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

由此可见，肯德基能够从善于烹饪的中国人手中攫取到不小的市场份额并不是没有道理的，而其依靠的则不单单是美式食品本身的品质，更是一种借力于真诚服务、专业服务和互动式服务的归属感的营造。

所以，如果你的企业是新兴的互联网企业，在缔造用户归属感的时候，不妨深挖一下小米的营销队伍建设诀窍。而倘若你的公司是一个传统型企业，暂时还无法向小米看齐，那么，学一下肯德基也无妨。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

喜新不厌旧，建设好老用户的精神家园

或许是受到互联网时代快速迭代和颠覆式创新等呼声的影响，当代企业越来越多地注重新模式的探索，新产品的研发，以及新客户群体的发掘，似乎一切都只有新鲜的，才是最好的。这就直接导致了一种“喜新厌旧”的病态用户思维的出现。

事实上，任何一个企业，一旦出现喜新厌旧的情况都是十分可怕的。不管你所制造的参与感有多强，归属感有多高，倘若不能以一个公平公允的心态去面对新老用户，那么，老用户必然会因此而心寒离去。

随着小米粉丝规模的不断壮大，雷军渐渐发现了一个问题。尽管小米已经很努力了，可仍然在成长的路上流失了一些曾经的老用户。

2013 年 12 月，小米营销团队曾经组织了一次调查，当时，参与广州“爆米花”活动的米粉大概有 1 000 人，当被询问谁曾参加过去年的聚会时，举手的只有 1/4 左右，也就是说，新老米粉的比例大概是 3 : 1。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于许多人来说，看到这样的数据，一定会暗暗得意，会想“我的品牌真是成功，才一年时间，粉丝便更新了这么多”。然而，雷军却不这样认为，他看到的尽是担忧。

雷军说：“对于一个品牌而言，一周之内失去1 000个用户，同时又得到1 000个新用户，看起来似乎没有对销售业绩不会造成任何影响，但实际上，品牌为了争取这些新用户所花费的宣传成本和精力显然要比维护好老用户多得多的。试想一下，如果那1 000个老用户不曾流失，通过他们为品牌做免费的宣传呢？品牌又将获益多少？”

鉴于这一认知，小米方面做出了很多吸附老用户，引导老用户回归小米怀抱的努力工作。其中，最为典型的便是小米论坛举办的“老用户回归计划”。

做个比喻，如果说微博是小米粉丝的交流广场，微信是其售后服务器，那么，论坛就是小米粉丝的俱乐部。而且，小米做论坛的方向便是制造用户俱乐部，为老用户建设一个精神家园。

小米公司会不定期地举行“答谢老用户”的有奖活动，以邀请发帖、赠送礼物等方式吸引老用户常“回家”看看。在每次“回归计划”举行期间，“老用户”只要连续三天登录小米论坛，并进行发言或回帖活动，便会获得小米论坛系统奖励的500积分，以及米兔等精美的小礼物。

2014年1月16日，小米甚至专门为老用户准备了一个抢购专场，5万

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

台小米 3、5 万台红米手机，以及 10 万个小米移动电源供用户选购。而且，该专场只针对小米老用户开放，只要凭借小米的 VIP 账号进行登录，不需要任何预约，即时参与即可。

除了回归奖励外，小米公司甚至还会按照用户注册时间的长短，给予老用户不同等级的荣誉称号，并且通过给予老用户管理权限的方式，让老用户参与到小米品牌传播和粉丝管理当中。

在一系列的激励政策下，小米所取得的成绩是显而易见的。相比其他企业，小米用户的持续性显然要高出许多，即便有部分粉丝因各种原因中途暂停了小米产品的使用，也会在小米持续的感召之下渐渐走上回归的行列。

按照小米爆米花社区的负责人郭军所言，“小米最早的 100 个米粉，一直都在。”这样的品牌凝聚力，早已不再是一个简单的“参与感”便能够解释的了。我们甚至很难想象，在小米 2012 年的 700 万台手机销售量中，买了两台到四台的重复购买用户占比达 42%。

作为小米在国内手机市场的重要竞争对手之一，魅族同样十分注重老用户的维护工作。

2012 年 11 月，魅族在奥运村水立方召开新品发布会，宣布正式发布魅族 MX2 Flyme3.2 体验固件，并且在会上格外强调说：“魅族从没有忘记 MX2 的用户，正是为了让魅族的老用户们能够拥有更好的体验，魅族的工程师们才夜以继日地努力工作着，魅族 MX2 Flyme3.2 版完成后，MX2 的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

老用户将享有该系统的优先体验权。”

事实上，这已经并不是魅族第一次强调给予老用户优先体验权了。从最早的MP3/MP4，到M3、M6、M8、M9，再到MX、MX2，直至今天即将上市的MX5，几乎魅族的每一个产品发布后，都会将第一批测试名额中的80%以上分给它的老用户。

另外，魅族还曾推出过一系列诸如“老用户购机享受九九折”“老产品免费检修”等答谢老用户的活动，从而让老用户感受到魅族的关爱，让老用户“心有所属，必属魅族”。

有人说，魅族是国产品牌中最具“工匠精神”的，而设计师出身的魅族CEO黄章却说：“魅族的匠心要感谢老用户，在他们的不断指正下，魅族才能拥有今天的成绩。”

魅族如此，小米又何尝不是。其实，老用户对于任何企业的作用都是不可估量的，绝不陷于手机企业，更绝不止于“指正品牌的缺陷”。无论是在增强企业竞争优势上，在降低营销和市场维护成本上，在拓展新用户和帮助品牌营销推广上，还是在获取更多市场份额上，老用户对于企业都有着不可估量的作用。

所以，广大营销者们，在“喜新”的同时，千万不要“厌旧”，爱新欢更念旧爱，才是扩大用户群体的最稳妥战略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

给用户以特权，让参与感落到实处

为了做好老用户的维护，小米进行了很多创新，比如前文中曾经提到过的 F 码。它的诞生并不是源于营销，而是为了让老用户能够在第一时间体验到小米的产品。

然而，随着小米参与感和归属感的构建方式与体系的逐渐完善，雷军渐渐发现，特权不能只是针对老用户，只有让每一个小米粉丝都能享受到其他品牌所并不具备的特权，小米才能真正将参与感落到实处。

“没有人会平白无故地帮你做营销，”黎万强在参加 2014 年广州小米品牌秘密主题演讲时说道：“雷总很早便告诉我，别怕牺牲眼前利益，小米就是要以不赚钱的方式去赚钱。所以，小米从不吝惜于向用户派送特权。”

诚如黎万强所言，在给予用户特权方面，小米绝对是所有智能手机企业中力度最大的。用户在购买了小米手机后，小米公司便会为其提供 VIP 认证服务，只要用户通过认证，便会拥有数项优惠及特权。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一，专享小米网优惠。小米科技会不定期举办一些 VIP 认证用户的专场活动，活动中的新品和热卖产品都只有 VIP 认证用户才能购买（类似于老用户专场）。

第二，获赠优惠券。VIP 用户将有机会得到小米赠送的各种折扣券，从而实惠购买小米网丰富的配件。

第三，有机会免费赠送特权 F 码。无须抢购便可轻松在小米网购买各种新品。

第四，享受 VIP 用户专享价。持有 VIP 用户身份，可以在小米网以比普通用户更低的价格购买指定的热卖产品。

第五，获得优先参与小米举办的各种大型活动的资格。比如，8·16 发布会、爆米花盛典、4·8 米粉节等，VIP 用户都有享有“包食宿，包出行费用”的机会。

除此之外，小米的 VIP 用户还可以拥有橙色 V 字尊贵标识，享有长期有效的荣耀勋章，见证与众不同的 VIP 生活，等等。这些特权的赠予不但大大提升了小米用户的荣誉感，也极大程度地刺激了他们的参与感，小米产品的每次瞬间“清仓”，都必须要感谢这些享受特权，并且十分乐于使用特权的忠诚粉丝们。

塑造粉丝文化的一个重要手段便是便让用户获益，双方共赢才能让粉丝对企业产生信赖感和依赖感，才能让其互动持续进行。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

近年来，随着互联网金融的迅速崛起，以银行为代表的传统金融机构备受冲击。客户的大量规模流失，让国内各大银行都感受到了一种前所未有的危机感，并且纷纷寻找破局之道。一时间，如何保持现有用户，并且将流失的用户重新引导回来，成了每个银行都在思考的问题。

前招商银行董事长傅育宁认为，用户之所以会流失，最大的原因还是利益问题，互联网金融看似高风险，同时也拥有着较高的回报率，所以百姓才愿意将资金转移。那么，传统金融机构要想打破僵局，就必须给予用户更多利益，让用户享有更多特权。

其实，给予用户特权的方式在银行界早就存在了。早在 2010 年前后，国内各大银行便已纷纷推出了 VIP 贵宾服务业务。VIP 用户可有限办理窗口业务，并且在转账、异地存取款方面享有不同程度的优惠。

一次，傅育宁在招行高层会议中感叹说："在阿里巴巴余额宝的全新理财工具的冲击下，银行传统的 VIP 特权服务已经不再具备任何优势，普通用户使用手机支付宝转账，没有任何费用，甚至比我们的 VIP 用户还划算，怎么能怪用户选择人家？所以，我们还是要在自己身上找问题，在自己身上做文章。"

从 2012 年开始，招商银行率先打起了用户特权升级大旗，以打造"轻型银行"为目标，以"服务升级"为途径，立足"一体两翼"的战略定位，并且推出了"贵宾卡用户乘机特权"等一系列用户权益升级方案。

经常出差的商务客都知道，出差坐飞机是件很麻烦的事情，领登机牌、托运行李、等待航班，等等。一系列烦琐的手续下来，起码要耗去两个钟

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

头的时间。

但倘若你拥有了一张招商银行金葵花卡或者白金信用卡，则完全省去了这一方面的担忧。进了机场后，你只需要找到候机厅的贵宾接待室便足够了，所有登机程序机场的专职人员都会帮忙完成，登机时也会走专用的登机口。而且，贵宾室免费的饮料、零食和上网设备一应俱全，完全是家一般的享受。

另外，招商银行还充分参考大众用户的经济能力，最大限度地放低了VIP用户的申办资格，按照招行规定，只要客户在招商银行同一分行的所有个人账户中的资产，包括本外币定期、活期以及“银证通”“银基通”和凭证式国债账户等市值总和，折合人民币总额达到50万元，就可申请“金葵花卡”。

通过一系列用户特权的开通与下放，近年来招商银行的用户数始终持续增长。即便是面临着包括中行、工行、建行等老牌对手与支付宝、微信支付等新兴金融对手的双重压迫，在2014年年末，招商银行仍然实现了总资产年增17.8%，营业收入同比增长25.1%的优秀业绩。

其实，用户要求得并不多，只要你能比同行业竞争者给予他们更多一点的炫耀感、存在感与亲切感，他们便会比任何人都更加忠诚于你的品牌。招商银行做到了，换来的是超过国内银行平均值7.31%的业绩增长。小米做到了，换来的是5年内从默默无闻到统治国内市场。如果你的企业也做到了，又会是一种什么样的结果呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让每个粉丝都能成为小米的工程师

有人说，小米是中国商业史上前所未有的奇迹，它的背后所隐藏的，是整个互联网时代人类信息组织结构的深层变革。确实是这样。如果说阿里巴巴是借助了互联网电子商务崛起的东风，那么，小米则是创造了粉丝经济的全新潮流。

从严格意义上讲，小米是历史上第一个能够将粉丝营销做到如此登峰造极的企业，就连粉丝营销的创始者"苹果"与其相比，也要略逊一筹。

曾有记者问雷军，"为什么小米粉丝的积极性这么高，参与感这么强？不管小米推出任何产品，都能做到几分钟内被抢购一空？不管外界怎样诋毁小米，小米的粉丝都能做到不离不弃。小米凭什么能做到这一点？"

面对记者连珠炮似的提问，雷军淡定地反问道："你觉得一个厨师会认为自己做的菜难吃吗？"见记者摇头，雷军继续问道："那你觉得一个设计师会觉得自己精心设计出来的产品很恶心吗？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“怎么可能，”记者诧异地否定道：“每个工程师都应该觉得自己的设计是最好的才对吧？”听到记者的话，雷军笑了，终于吐露秘诀道：“那我告诉你，米粉们为什么能够如此发烧。原因就在于，小米的产品其实就是他们所需要，并且又是他们参与设计的。”

前文中我们介绍过小米的产品策略，其中一条便是让用户充当产品经理，参与并监控产品制作流程，其实小米更大胆的创举则在于让用户参与到产品设计中来。

互联网企业为了追求参与感，营造口碑效应，都在大肆宣传自己的品牌如何契合用户需求，符合用户需要，可实际上却是大相径庭，甚至完全与用户脱离，为了避免这一想象在小米出现，雷军从小米创立之初便给予了用户一个特殊身份——小米工程师。

为了让产品设计更加趋于合理，在每一个产品设想出炉之时，小米的设计团队都会将关于这一产品成熟的或是不成熟的想法放在论坛上，与最忠实的那部分米粉进行讨论。讨论后汇总出用哪些功能最被用户喜欢，哪些不够好，哪些功能正广受期待，并且探讨好的功能如何才能做得更好，不够好的如何改进，备受期待的应该如何去做。

如今，小米的全部员工只有7 000余人，创业初期更是只有不足百人，然而，雷军却敢对外宣称小米拥有一个超过10万人的研发团队。10万人来自哪里？自然是来自小米的忠实粉丝之中。基于MIUI系统，小米以官方的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

100 多个工程师为核心，以论坛为平台，充分给予了用户自由的畅想空间，建立起了国内最庞大的互联网开发团队。

在这个开发团队中，靠近核心的边缘是论坛人工审核过的有极强专业水准的 1 000 个“荣组儿”，即小米荣誉内测组成员，再向外便是对小米产品和功能改进非常热衷的开发版用户，最外围则是今天数目过亿的 MIUI 稳定用户。任何人，只要对小米的改善存在建议或意见，都可以自己的方式参与到小米的迭代完善中来。

如此一来，每当小米发布或更新某一产品时，当用户发现这一产品的某一功能或某项改进是根据自己的意见进行的，那么，他们便会异常兴奋，并且极具参与感。以 MIUI 为例，发布四年来，小米共收集到上亿个关于 MIUI 的用户反馈，帖子如果打印成纸张，甚至可以环绕地球一圈半。

就像雷军所说的，用户是不会觉得自己参与设计的产品差的，而且，小米在集思广益之下打造出来的产品也确实不差，所以，小米正是凭借着赋予用户“产品工程师”这一身份的方式，更好地勾起了用户对小米品牌的归属感和依赖感。

最好的社会化营销要有最好的产品与之相匹配，而最好的产品又要与用户相匹配，在用户、产品、营销三者之间形成亲密无间的密切联系，才是完成社会化营销闭环的最终途径。事实上，迪士尼乐园的成功，也是让顾客充当设计师的结果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作为以服务功能为主体的主题乐园与度假区，迪士尼乐园被世界各地的游客所熟知和向往。去过迪士尼的人都知道，迪士尼的设计看起来不仅严格精致，当顾客置身其中后，甚至还会产生一种“宾至如归”的亲切感，这当中的秘诀就在于，迪士尼在设计的过程中，充分采纳了顾客的建议。

1971 年，在伦敦国际园林建筑艺术研讨会上，“世界最佳设计”奖花落迪士尼乐园，乐园的总设计师沃尔特·格罗培斯凭借着乐园内的路径设计一举夺魁。

获奖后，一群记者围住格罗培斯，希望他能公开自己的设计灵感与心得。格罗培斯却说：“其实那不是我的设计，而是游客的智慧。”

原来，迪士尼乐园主体工程完工后，怎样设计游玩路径着实难住了这位顶级的设计大师，他亲自对 50 位游客进行了调查，结果发现，这些人竟然提出了不下 30 种参考路线，且每一种几乎都完全不同。

最终，格罗培斯决定将路线设计的选择题留给游客自己。他指挥员工在空地上撒满了草籽，并且宣布乐园将提前试行开放。5 个月后，乐园中早已绿草茵茵，但同时，草地上也出现了不少宽窄不一的羊肠小径，都是游客们踩出来的。格罗培斯又命令工人，就根据草地上被踩出的小路铺设人行道。完工后的人行道便也就成了“世界最佳设计”。

格罗培斯说，道路的最佳设计绝非是设计师挖空心思想象出来的，而应该是用脚步丈量出来的。迪士尼的道路的成功不仅证明了他的这一观点的正确性，同样也向我们侧面论证了小米让用户加入到产品设计工作中来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的睿智。

综合来讲，给用户以家的感觉，让用户对品牌产生归属和依赖并不是一件容易的事情，不仅需要做好专业功课，兼顾新老用户，给予用户最大特权，还需要给予用户一个令其满意的、真正可以让其参与到品牌建设当中的机会和身份。这样，用户才能化身千万，为品牌传播鞠躬尽瘁，否则，便是“舍本逐末”了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 11 章

用心引导全方位的线下活动

随着电子商务的深入发展，基于线上线下相结合的 O2O 模式正在迅速崛起，社会化营销也不可避免地介入这一模式之中。从线上到线下，正是小米对粉丝经济的深入挖掘。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

社会化营销的终极路径：从线上到线下

近年来，随着电子商务的迅猛发展，许多互联网企业都走出了自己独特的商业模式，比如阿里巴巴的 B2B 模式、京东的自营式电商模式、小米的粉丝经济模式，等等。

然而，不管阿里也好，京东也罢，在移动互联网潮流的驱动下，最终所选择的都将是一种基于内容的 O2O 模式，即“线上线下关联化，以互联网为前台，将线下的商务机会与互联网相结合”。向来注重“顺势而为”的雷军自然也不会无视潮流所向，只是，同 BAT 等互联网巨头相比，小米的 O2O 模式有些别具一格。

小米走的是互联网路线，产品完全走网络渠道，自创办以来，除了专门为用户提供服务的服务之家，小米没有开办过任何一家实体店面。所以，有专家预言：“在 O2O 模式席卷电子商务商圈和传统商圈的未来世界，不去开发线下渠道的小米将很难健康地发展下去。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然而，雷军却不这样看。2015 年 3 月，在亚布力年会的演讲上，雷军说道：“有人说小米不懂 O2O，没有 O2O，我觉得其实是他们不懂小米。小米甚至是国内最早进行 O2O 实践的企业之一。”

众所周知，小米从来不是一个以平台见长的互联网公司，虽然小米网已经在无声无息间悄然占领了国内第三大电商平台的宝座，但小米赖以成名的却依然是其粉丝营销。所以，雷军所强调的小米关于 O2O 的实践，其实就发生在小米营销的过程中。

黎万强经常对属下强调，“所谓参与感，就是要用户参与进来，要互动”。显然，想达到充分的互动效果，线下活动是必不可少的。任何交流方式也不如面对面的交涉与沟通效果更好。

故此，小米在积极建设论坛、微博等粉丝活动社区的同时，也格外注重将线上粉丝引导向线下，不仅推出了针对小米会员的内部杂志《爆米花》，还以小米粉丝们自行组织的“同城会”作为纽带，让众多米粉在现实生活中聚餐、郊游、玩耍，甚至一起去做公益、献血……

频繁的线下活动不仅为小米的粉丝们提供了更多的接触机会和交流并传递小米口碑的可能，也为小米带来了许多实质性的利益。

每次线下活动的举行，都会伴随大量的米兔、小米文化衫、小米遥控飞车、小米背包等小米周边产品的热卖，参与活动的米粉们总是希望通过

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

统一的着装或者用品来让自己与团体看起来更加融洽。

据小米官方数据统计，仅 2013 年，小米网出售的配件等产品的收入便超过了 10 亿元。而相关数据专家预测，这个数字在近两年还将持续增长下去。

作为未来电子商务的一种重要模式，O2O 不仅改变了商业的基本格局，也改变了亿万普通消费者的行为习惯和方式。2011 年，中国 O2O 市场规模为 562.3 亿元，2012 年达到了 986.8 亿元。2015 年，中国 O2O 市场的规模达到匪夷所思的 4 188 亿元。

面对如此广阔的市场前景，即便你的企业仅能占有市场份额的百分之一，乃至千分之一，其受益也将是十分可观的。面对这样的诱惑，无论是老牌的传统企业，正值当大之年的互联网青壮，抑或是移动互联网下的新兴创业者，都已经将战略目光锁定在 O2O 这片沃土上。

进入 2013 年后，全球 O2O 进程都在加快。在美国，排名前 10 位的电商企业中，有 9 家走上了线下零售和线上零售相结合的道路。正如大家所知道的，国内的零售发展方向一直以美国为参考和模板，所以，在这一趋势的影响下，国内的几大知名电商都开始了线上线下的尝试。

2013 年 8 月，声称“永不涉足实体店”的京东对外宣布与新加坡 iKnow 集团结成战略合作关系，探路实体店。合作达成后，iKnow 集团主要为京东完成新加坡站的市场推广、仓储配送以及售后服务等各项线下工作，除此之外，iKnow 集团在新加坡的体验店中也将展示一部分京东的商品，充

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当京东在新加坡的线下体验店。

2013 年 9 月，美妆电商聚美优品的首家实体店落户北京前门大街，正式为用户提供线下店面服务。而事实上，聚美优品的落地计划早就处在酝酿之中了，2012 年下半年开始，聚美优品便进行了大范围的广告宣传工作，实体店即将开业的消息早已让聚美的忠实用户们望眼欲穿。

2013 年 10 月，被苏宁收购一年后，主打“目录直销 + 网购”模式的红孩子宣布成立第一家实体店，后续又在上海等国内的一些重点城市进一步展开推广，截至 2015 年 1 月，其实体店数量已增至 8 家。苏宁副董事长孙为民称，到 2016 年，红孩子的实体店将迅速扩张至 68 家，致力于更大程度地满足用户的线下需求。

其实，就像传统企业将致力于拓展线上营销模式一样，越来越多的互联网企业也都在不断开发与用户实现面对面信息交互的线下活动方式。

因此，我们在进行社会化营销的过程中，必须充分借鉴小米等成功企业的探索方式，将线上线下结合起来，做到资源共享、人力共享、渠道共享，全面打造虚实结合、共同发展的营销业态。如此才能踩上时代的浪潮，弄潮于移动互联网的营销时代。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从玩出来的品牌到与用户一起玩

进入2015年以后，业界对从线上到线下的O2O模式有了全新的定义，即“网购平台、广告营销推广、社交媒体与客户的全面在线互动”。就这一定义而言，雷军关于“小米是国内最早进行O2O实践的企业之一”的论调便也有迹可循了。

可是，就如大家所知道的，O2O模式是近年来才迅速走红的一个全新的商务概念，而小米的粉丝营销，以及经营粉丝过程中所创办的许多线下活动，都要早于这一概念的提出和推广。那么，小米当初又是如何决定进行这一探索的呢？

创业之初，雷军所寻找的6个合伙人都是对手机抱有极大热爱和兴致的发烧友，虽然这些发烧友的平均年龄已近40岁。他们都喜欢玩手机，喜欢研究手机，所以才最终有了小米这家公司。

因此，林斌等小米联合创始人都会说，小米是玩儿出来的品牌。就像

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

黎万强在总结小米品牌运营心得时所强调的："第一，我们是一群爱玩的人；第二，我们做了一些自己爱玩的产品；第三，我们发现自己玩不过瘾，还要和用户一起来玩。"

苹果 CEO 蒂姆·库克说："这是一个任何东西都在飞速发展的年代，在这个没有太多耐心更容不得丝毫等待的时代里，只有让用户能够与品牌玩儿到一起，你才能更了解用户的真实需求，同时也能让用户对品牌产生更深的感情，更加倾心于品牌。"

确实如同库克所说，与用户一起玩才能玩出更多"花样"，如果说国产山寨机的营销模式是给用户下跪求用户一起玩，那么，苹果的模式则恰恰相反，是让用户跪下来央求带上他们一起玩。而相比于苹果，小米则更进一步，真正做到了与用户做朋友，不卑不亢地喊上用户一起玩。

随着小米营销体系的不断成熟，雷军和黎万强渐渐发现，手机产品不同于电脑游戏，仅仅凭借微博互动、论坛沟通等线上活动，显然无法更高程度地达到刺激用户参与感的效果，想让用户们玩儿得更爽，就必须开发一些面对面的，能够感受到彼此热情和温度的线下交流互动活动。而有着这样认知的，不仅仅是小米，还有阿里巴巴。

近年来，阿里巴巴的跨界步伐越来越大，先后涉足了互联网金融、网络医疗、在线旅游等多重领域，即便是在看起来与电子商务风马牛不相及的娱乐领域，阿里巴巴也取得了重大突破。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2014年3月26日，阿里巴巴数字娱乐事业群发布了“娱乐宝”产品，网民只要出资100元即可投资热门影视剧作品，自娱乐宝推出以来，阿里巴巴已经累计投资了12部大电影，总投资3.3亿元，票房回报则高达30亿元，这12部电影中，每一部都有阿里用户通过娱乐宝参与其中。

在娱乐宝之前，国内提供拍摄的正规公司只有中影、博纳、万达、华谊等寥寥数家，很多好的电影作品都无法得到资金支持。就像阿里巴巴数字娱乐总裁刘春宁在介绍娱乐宝时说的：“当年，《疯狂的石头》、《泰囧》、《失恋33天》，都是导演拿着剧本‘四处化缘’，才得以和观众见面的。娱乐宝的出现则将彻底改变这一窘境，通过娱乐宝的创新，广大观众可以‘用钱投票’，从而帮助更多的影视黑马突出重围。”

事实上，余额宝真正吸引用户参与其中的，还是“玩法”。

有记者采访一位余额宝用户，问对方是否对投资收益饱含兴趣，对方回答说：“投资100元钱而已，再高的回报率又能有多少呢？真正让我感兴趣的是，通过这个投资游戏，我能投资自己喜欢的明星，赢得同偶像见面的机会。另外，在与朋友聊天时，也能作为一个不错的谈资。”

诚如这位用户所言，娱乐宝虽然可带来预期高达7%的年化收益，但它真正吸引人的地方却在于“投资人”所享有的多种娱乐权益。譬如，参与剧情设计、提供演员推荐、享受剧组探班、参与电影点映会、获取明星签名照、优先购买电影票、到拍摄地旅游，等等。

可以说，娱乐宝为广大粉丝们打造了一个前所未有的从投资影视拍摄，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到通过关注创作动态与明星互动玩乐，再到上映购票跟踪观影，最终既获得经济利益又获得精神满足的、全流程参与的、线上线下相结合的全新娱乐生活方式。

而在这一创新中，阿里巴巴收获的又是什么呢？通过娱乐宝“投资与娱乐”的特性对影视粉丝的巨大吸引力，阿里巴巴不仅可以更加系统地掌握用户的影视需求大数据，同时也能吸引用户关注更多的阿里系产品。

2015 年，娱乐宝荣获《综艺报》2014 年度创新产品大奖。据新华网提供的数据显示，娱乐宝平台上线仅仅 48 小时之内，在并没有做大量宣传的情况下，参与者便达到了 24 万人，其中，郭敬明导演的《小时代 3》与《小时代 4》预约投资人数高达 18 万。

对于当代企业而言，线上和线下是紧密结合在一起的，无论是阿里巴巴余额宝“以线上参与为基础，以线下活动为爆点，邀请用户一起玩”，还是小米营销“基于线上线下的全方位互动，与用户一起玩”，都是制造用户互动机会，缔造用户全方位体验感和参与感的极佳方式，同时也是给予我们的极佳经验。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

携手友商，用联谊活动催化线下市场

对于大多数企业而言，O2O 的最大利好十分明确，即将线上揽客与线下服务相结合，集众人之智慧，把产品推广做到最大化。

由于互联网具备跨地域、无边界等优势，企业通过 PC 端和移动端的双管齐下，很容易便能实现产品和品牌信息的有效传播，并且范围广阔，甚至可以在极短的时间内实现全球性的覆盖。所以，对于大多数企业而言，O2O 营销的真正难点其实在于线下活动的开展，如何将某一区域内的用户通过活动聚集在一起，形成更强的品牌凝聚力和品牌信息交互，才是更多营销人士真正关心的问题。

与一般企业“吃喝腐败 KTV，郊游爬山开晚会”的下线活动不同，小米的线下活动方式更为多样化，意义也更加明确化，几乎每一项线下活动，都会有一个相对应的官方主题，或是增强产品认知，或是增进粉丝友谊，或是增长发烧友热情。其中，小米公司携手中国电信、联通等友商，联合举办的线下联谊活动，便是为了进一步催化小米的手机市场。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2012 年 5 月 12 日下午，小米手机联手中国电信，以及中关村在线手机事业部，在北京中国技术交易大厦 1 层贝塔咖啡厅举办了一场别开生面的电信版小米线下体验活动。

活动的消息在微博和论坛等网上平台刚一发出，便得到了各路网友的鼎力支持，北京地区能够赶到现场的米粉纷纷表现出了极高的参与欲望。等到活动正式开始前两个小时，现场便已“人满为患”，工作人员不得不临时拓展场地，确保到场的粉丝拥有足够的活动空间。

整个活动由几部分组成，首先，由现场随机抽取的米粉分组展示小米与电信携手推出的电信版样机；随后又组织粉丝与美女模特们一同走秀，并且表演街舞等节目，充分展示自我；然后是现场互动与讲解，由电信方面负责人和小米产品公关为到场的粉丝解答相关问题；活动的第四个环节是极具挑战性的真机体验与游戏对抗，让米粉们在深刻体验小米手机高性能的同时，也能充分向发烧友展示出自己一流的游戏操作水平；最后，活动还添加了小米一贯的欢乐抽奖与合影环节，不少粉丝被嘉宾抽中，获得了小米手机等极具纪念价值和使用价值的礼品。

就像邓小平同志在 20 世纪 80 年代搞建设时所说的，“两手都要抓，两手都要硬”。对于互联网企业而言，线上线下就相当于公司的左膀和右臂，对任何一个置之不理，或者照顾不周，都会造成营销战略的失衡，从而影响营销效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

管理学里有一条法则叫木桶法则：一个由许多块长短不同的木板组成的木桶，决定其容量大小的并非其中最长的那块木板，而是其中最短的那块木板。同样的道理，如果将一个社会化营销比喻成一个木桶，那么，企业把线上互动做得再好，而缺乏相应的线下活动的支援和互补，最终的营销效果一样要受到严重削弱。

所以，不仅是小米，在我们所熟知的互联网知名企业中，很多企业都在进行线上线下相结合的O2O营销新模式的探索。

作为一家致力于打造“平台＋内容＋终端＋应用”的完整生态系统的互联网企业，乐视同样十分注重与用户保持线上线下双向互动，公司除了经常会推出类似“乐视网免费抽奖”“乐视电视现货秒杀”等线上活动外，还会同京东、苏宁、迪信通、宏图三胞等渠道商携手，共同举办一些类似“偶像见面”的粉丝见面活动。

2014年8月，为实现年销售150万台电视的营销目标，乐视对既有销售渠道做出了调整，在线上渠道保持不变的基础上，增添了全新的线下渠道。为了增强线下渠道的活性，乐视还创造性地推出了“LePar超级合伙人”计划，并将此计划延伸为“O2O+C2B+众筹”的新业务模式。

总的来说，乐视的LePar既是一个线下体验平台，又是一个售后服务平台。通过LePar，乐视可以形成“用户线下体验、商家线上下单、统筹服务”的O2O模式，并且实现对线下渠道的统一授权管理和服务，让乐视用户享有更多优惠。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

另外，LePar 的众筹模式也将为“乐迷”提供更多的互动参与机会，不管是想进行创业的乐迷、在做个体经销的乐米，还是想参与到乐视平台连锁中来的乐迷，都可以众筹的方式，成为乐视自建平台上的一位合伙人，并且切实受益。

和小米一样，以颠覆著称的乐视，每一次活动都让“乐迷”们为之疯狂，让业界为之震惊。从第一款乐视 TV 开始，到 2015 年的乐视手机的发布，无一例外。

以 2014 年 6 月 6 日在北京五棵松万事达中心举行的“606 活动新品发布活动”为例，一位对乐视创始人贾跃亭崇拜至极的乐迷为了从朋友处得到一张“606 活动”的门票，甚至不惜请他的朋友吃了一顿俏江南。

同样的线下活动，为什么小米和乐视的线下活动如此火爆，而其他许多电商的线下活动换来的却是门可罗雀，凄凄惨惨戚戚？原因无外乎两点：一是没有做好线上宣传；二是互动对用户并没有形成不可抗拒的吸引力。

就第二点而言，从乐视的宣传海报中我们便能看出一些端倪。一个产品的线下发布会，不仅集结了产品的工程师和程序员，还邀请了演员和运动员，活脱脱地将其包装成了一个集合高科技、靓体育、新影视、最时尚、送大礼等几大关键词的、极具吸引力的综合性互动活动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如此一来，即便活动在某一方面吸引力不足，也足以用其他优势来弥补。多元化的互动，总有可以打动用户的地方，促使其参与进来，这也正是乐视与小米的线下活动能够充分调动用户线下参与，从而催化线下市场的要诀所在。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

官方活动“爆米花”，引爆线下参与

在美国，活动营销被称作“Event Marketing”，是指企业通过介入重大的社会活动，抑或整合有效的资源策划大型活动，从而快速提高企业及其品牌知名度、美誉度、忠诚度，以及影响力，并且实现产品销量的提升的营销方式。

通俗地讲，基于线下互动的活动化营销必须是围绕活动而展开的，活动即整个营销的载体。所以，就像国际营销管理大师杰·亚伯拉罕说的，一个成功的社会化营销，必须有一个成功的线下活动作为支撑。而支撑小米营销的核心活动之一，便是别具特色的“爆米花”互动。

“爆米花”是小米官方组织的大型线下活动。自 2012 年起，小米公司在全国 30 多个城市举办了 70 余次小米爆米花活动。其中，2012 年共有 24 场，2013 年 18 场，2014 年也有将近 30 场，每场规模都在 300 人以上，有些场次甚至接近千人规模。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在黎万强看来，“爆米花”是小米迄今为止引爆线下参与感最好的活动，据黎万强回忆：“小米第一次搞‘爆米花’是在 2011 年的 9 月，那时候小米手机刚刚问世，知名度还不高。当时在上海和广州各举办了一次‘爆米花’用户活动，米粉们的热情远远超出了我们的预料。仅能容纳 200 人的场地，足足涌入了 400 多人，而且还有很大一部分并非本地人，而是周边城市闻讯赶来的铁杆粉丝。”

按照小米营销人员的解释，“爆米花”的思路来源于车友会。通常情况下，汽车发烧友在买车时，都会充分听取车友会车友（尤其是见过面的车友）的口碑推荐，而在这一点上，与小米用户购买小米手机的过程很相似，很多用户选择购买小米手机，其实都是靠口碑推荐来做出最终决定的。

基于这一点，小米决定定期举办“爆米花”线下活动，既不做路演，也不做产品体验，更不做广告，就是通过抽奖、游戏、才艺表演、互动等多个环节的互动，和粉丝一起玩，让米粉们结交更多新的朋友。

从 2011 年年底开始，小米在每年年终都会举办一场盛大的“爆米花年度盛典”，将来自全国各地的粉丝代表们请到北京，所有的小米创始人和团队主管也都会加入其中，同粉丝们一起玩游戏，吃定制的爆米花，并且合影留念。最难能可贵的是，小米官方还会公开投票选出几十位在各自领域极具代表性的资深米粉，为他们制作专门的 VCR，让他们走 T 台，踩红地毯，领取“金米兔”奖杯，享受明星式待遇。

通过一系列活动细节的设计，小米充分做到了让用户参与进来，并与

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用户一起玩，实现在不做任何产品宣传的前提下让粉丝更深层次地融入品牌之中。

有米粉专门为爆米花活动编了一首《爱上爆米花》，歌词中这样写道："爆米花，我们来啦，带着米粉们的爱出发；爆米花，我们来啦，带着米粉们的梦到达；爆米花，我们爱她，这是米粉们爱的表达，爆米花，我们爱她，这是米粉们梦的发芽……"

其实，通过官方活动引爆用户参与感的企业大有人在，阿里巴巴、腾讯、百度、京东、1 号店等互联网公司近年来的官方线下活动层出不穷，其中虽然不乏点睛之笔，但与一些老牌的传统企业相比，互联网企业在线下活动方面，则还是需要向可口可乐等传统企业学习。

作为一个拥有 130 年历史的传统企业，全球平均每天有 17 亿人次的消费者在畅饮可口可乐公司的产品，据统计，每一秒钟，可口可乐的饮料产品便会售出 19 400 瓶。可以说，可口可乐绝对是全球当之无愧的第一大饮料厂商。

事实上，可口可乐之所以如此受欢迎，与其品牌经常引导组织消费者参与品牌活动是密不可分的，可口可乐中国首席执行官霍可龙甚至曾骄傲地说："说到参与感，小米都要向我们学习。"

从某种意义上讲，霍可龙并非吹嘘，因为近年来可口可乐公司在引爆用户参与感的线上线下活动打造上确实做得极为成功。以线上活动为例，包括"分享可口可乐，分享我们的歌""阿福阿娇来拜年"等，可口可乐

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

公司每年至少要举行6次以上的线上用户互动活动。相比之下，线下活动则更为频繁。

自20世纪80年代开始，可口可乐公司便不定期地在世界范围内举办各种线下促销活动。比如"可乐瓶户外促销"，选定一个公共场所，可口可乐开来一辆草坪铺设车，铺下可口可乐瓶子状的一块草坪，过往的人只需要光脚走上草坪，便可以享用免费的可口可乐饮料，并且在草坪上享受休闲时光。

进入21世纪以后，可口可乐公司的线下活动变得越发多样化。2014年4月，在新加坡的街头出现了很多体积巨大的可口可乐贩卖机，贩卖机的前面印着超大的字体"Hug Me(拥抱我)"的字样，过往的行人只要献出一个热情的拥抱，这些充满人情味的贩卖机就会回馈给行人一罐免费的可口可乐。这个拥抱活动，其实就是可口可乐公司在全球举办的"快乐畅开"活动的一部分，目的并非赚钱，而是旨在为不同处境的人们带来快乐。

怎样调动起线下用户甚至非用户的参与感，怎样充分引爆线下市场？其实，小米和可口可乐公司已经给予了我们很好的启迪。诚然，无论是线上活动也好，线下活动也罢，其最终目标都是将潜在的消费人群转化为真正的销售业绩。然而，在我们设计和经营这些活动时，则务必要忘掉这一点。有时候单纯地从不求回报的给予的角度出发，品牌所能得到的要比带有目的性的宣传所带来的多得多。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小米同城会，从网聊到见面交心

任何人以及任何企业的精力都是有限的，尤其对企业而言，在专注于产品研发、生产和销售的过程中，还要注重与用户保持交互，这其实是很难做到的。即便是以营销见长的小米团队，也不可能参与到所有小米粉丝的活动中来。

所以，在积极举办产品发布会、路演、公关、展览、爆米花等官方线下活动外，对于那些不方便，抑或不可能介入的粉丝们自行组织的活动，小米方面的策略则是予以高度支持，并且充分给予粉丝们自由发挥的空间。

小米网社区论坛运营经理郭军的主要职责便是与“米粉”保持互动，时刻了解米粉的动向及需求。郭军曾经对记者说：“如果说小米爆米花是受到车友会启发而诞生的，那么，米粉们的同城会则完全可以称得上是手机界的车友会。”

截至 2015 年 4 月，小米在全国各大城市大约有 400 个“同城会”，规

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

模通常在50人左右，平均每周会有15场增进彼此感情的见面活动。

对于这些同城会活动，小米会对社区论坛中的活动发起帖进行严格审核，倘若活动主题完全与小米“发烧”“传递正能量”的呼吁相一致，那么，小米公司则会通过提供米粉纪念T恤、小米手机壳、米兔等小米周边产品作为活动的赞助物资，予以高度支持。

另外，针对规模日渐壮大的同城会队伍，小米官方也会发起一些诸如“同城会会旗设计比拼大赛”等活动，增进各同城会之间的比拼意识和发烧友谊。当面对着赛场上70多面别具一格的会旗时，郭军激动地说：“我们全国各地的小米同城会，就像56个民族一样，是一个大家庭，都是小米的孩子。”

企业为什么要推动用户活动？其目的无外乎以活动的方式促进用户间的交流，形成更加团结的用户群体，并进一步扩张口碑效应和品牌势能。

随着移动互联网技术的发展，虽然现代的通信方式早已多种多样，甚至完全可以无视空间和距离，但不得不承认的是，面对面的交流互动永远是最好的沟通方式，面对面的交流更加方便人们理解彼此的意图，并且更加易信和可靠。近年来持续走红的相亲网站珍爱网，便是借助了更具人情味的线下活动取得了前所未有的成功。

自2004年5月成立以来，珍爱网独创了“网络征选＋人工红娘”的高效婚配服务模式，专为都市白领高效地成就姻缘。

珍爱网以网络征婚为业务核心，将针对用户征婚过程的线上服务分成

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

五个阶段。第一，通过专案为用户提供专业建议；第二，筛选出符合用户要求的相亲对象；第三，帮助用户发掘优点，并让对方获知用户优点；第四，帮忙约见，促成见面；第五，推进双方交往，为用户解决交往过程中所遇到的困难。

最初，五步走的线上服务策略让珍爱网迅速得到了大量用户的支持，然而，随着相亲网、百合网、世纪佳缘等竞争对手的崛起，曾经独具特色的线上服务被越来越多的同行所模仿，珍爱网优势不复，大有被同行“革命”的危机，迫不得已之下，不得不寻找一条超脱之路。

后来，CEO 李松创造性地提出了“线下猎婚服务”，从而一举将珍爱网推向了一个全新的高度。所谓的“线下猎婚”，即在网站原电话红娘人工服务的基础上，推动红娘与用户、用户与用户间的线下见面，从而全面了解，并更加深入地分析婚恋双方，为用户提供精准匹配并做专业婚恋指导的专属红娘顾问式服务。

用户完成注册后，珍爱网会根据用户的具体需求决定是否向用户推荐“线下猎婚服务”，通过“线下猎婚”，用户能够更早地见到潜在的恋爱对象，并且通过面对面式的交流和沟通，从语境、气质、行为等多个维度全方位地对对方做出评价，最终决定是否要继续交往。

2014 年，由中国互联网协会与工信部信息中心联合开展的中国互联网企业百强榜单评选中，珍爱网在国内全部婚恋企业中排名第一。截至 2015 年 4 月，其注册会员已经达到 8 100 余万，高居同类网站前三名。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

仅仅是一个线下“猎婚”服务，如何能让珍爱网“起死回生”，珍爱网创办人之一陈思这样解释说：“举个最简单的例子，很多婚恋网站上的用户照片都是名不副实的，即便像珍爱网一样经过身份验证的用户，照片与本人还是会存在些许的差距，而我们通过线下服务，把彼此不加掩饰地展现在对方眼前，就让用户能够更加确信自己的选择是否正确，从而减少不必要的错误投入。”

实际上，不仅是婚介网站的用户要通过见面交心来检验交往对象，任何用户在使用过某一产品后，都会迫切希望与人沟通并展示自己的使用体验，而这个时候，仅仅是网络式的平台展示和互动显然不能满足于他们深度交互的需要，而面对面式的交心，则无疑是最好的交流方式。在更多的时候，品牌的口碑便是在这种面对面的线下交流中得以传播开来的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

线上线下大轮转，米粉节叫板双十一

成功的 O2O 营销模式必然是互动式的，这里所谓的互动，既是指品牌与用户间的互动，也是指线上与线下的互动。既然线上活动能够转化成线下活动，并且促进用户黏性的提升，那么，同样，线下活动自然也可以转化成线上活动，促成消费的最终变现。

综观国内排名前 20 位的互联网企业，包括腾讯、阿里巴巴在内，小米绝对可以称得上是将线上线下营销活动转化最好的公司，甚至没有之一。最典型的转化案例就是小米粉丝的狂欢日——米粉节。

除了同城会和爆米花之外，每年 4 月 8 日的“米粉节”也是小米与粉丝间展开的最大的线下活动之一。

至今，米粉节已经举办了四届。其中，2012 年和 2013 年举办的两场米粉节都是将全国各地的最“发烧”的米粉邀请到北京，由雷军站在大屏幕下为大家汇报小米一年来的荣耀和辉煌，缅怀过去，畅想未来。在这期间

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

偶尔也会夹杂一些米粉，或是小米工程师与小米手机间的故事，让粉丝们感受到小米品牌中所包含的情感与挚爱，从而拉近粉丝间的距离，提高米粉们的兴致，让粉丝尖叫不止。

例如，在第一届米粉节上，雷军便晒出了一张照片，照片中展示了那个名为“阳光小智”的铁杆米粉所收集的关于小米的所有藏品，包括手机、米兔、包装盒等一应俱全，雷军甚至感叹，自己的收藏都不及他多。

从 2014 年开始，小米的米粉节开始有所转变，这一次，疯狂的小米粉丝们并没有聚集在一起，而是各自拥抱着自己的电脑或是小米手机，以参加线上抢购的方式为小米庆生。

持续 12 小时的米粉节在深夜落下帷幕，最终战果为：12 小时内，小米科技共售出 130 万台小米和红米手机，将我国香港和台湾、新加坡等地纳入计算之中，则小米当日的销售额一举突破了 15 亿元。

2015 年 4 月 8 日，又一个米粉节，小米公司在节日当天累积出售手机 211 万台，并且成功打破了“单一网上平台 24 小时销售手机最多”的吉尼斯世界纪录。据小米官方数据统计显示，这次米粉节，小米还售出了超过 3.86 万台小米电视，超过 7.9 万台路由器，以及超过 77 万个智能硬件设备，可谓大获丰收。

2015 年 4 月 9 日，第四届米粉节过后，雷军在微博公布消息称：昨天，有 1 460 万客户访问了小米网，其中超过 2/5 的人买了东西。对此，著名自媒体人晴沧感叹说：“作为一个专卖店，小米网能够取得这样的成绩，足

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以叫板阿里巴巴的‘双十一’了。”

其实，这样的感叹不无道理，虽然小米“米粉节”20.8 亿元的支付额远远无法与阿里巴巴“双十一”的 731 亿元相媲美，但我们必须意识到，就如晴沧所言，小米网只是一个专卖网站，而天猫商城则是一个综合性购物平台，前者只服务于小米，而后者则服务于成千上万家公司，所以，从某种意义上讲，说“米粉节”足以叫板“双十一”并不为过。

短短四年时间，小米将“米粉节”由一个单纯的线下活动发展成一个足以引爆消费狂潮的线上活动，这种转化所带来的效果：一方面体现出了粉丝经济的巨大效能；另一方面则也向我们展现了互联网经济的发展趋势。

近年来，在天猫双十一购物狂欢节的促动下，电商网站造节不断，京东的 618、聚美优品的周年庆、乐蜂网的桃花节等，都已成为大家耳熟能详的新兴购物节日。伴随着节日营销的日渐成熟，越来越多的企业也都开始注意到线上活动与线下活动相互促进的重要性。

2014 年，“双十一”商标被阿里抢注的消息传出后，很多意欲在光棍节大显身手的电商不得不偃旗息鼓，将精力囤积下来，留给了其他节日，比如一个月之后的“双十二”。

不同于往年，2014 年的“双十二”活动不再仅仅局限于线上，近 100 个品牌在开启“网上双十二”模式后，同时也在发力线下优惠。12 月 12 日当天，凡使用支付宝钱包进行线下付款，即可享受不同程度的打折优惠，折扣多以 5 折为准，覆盖范围包括餐馆、面包店、超市、便利店等多个日

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

常消费场所，约有两万家门店参与其中，其中便包括海底捞、望湘园等知名品牌。

除此之外，遍布在全国各大城市的校园、办公楼、地铁站等场所的自动售货机也参与了这次线下优惠活动，包括友宝、易触等 18 家自动售货机品牌在内，从 12 月 12 日 8 时开始，在“双十二”当日使用支付宝钱包付款，买饮料只需 1 分钱。

店连店打折网有一句十分经典的广告词：线上找打折，线下做体验。可谓一语道破了当今互联网企业营销模式的精髓和潮流所向。线上与线下，任何一方面的强势都并非恒强，企业唯有将二者有机地结合起来，推动彼此间的相互转化，才能形成完美的营销闭环。

当然，在整个营销闭环中，每一个环节都是不可忽视的，而且，要想将每一个环节都落实无误，同样并不容易。这就要求我们所有营销者必须坚定一个信念，也是所有创业者都要坚守的信念，那便是雷军所说的：“把产品做好，不让支持我们的人失望！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

后记

看着此书成稿，我和我的团队成员不禁万分感慨。

移动互联网时代发展得太快了，快到让我们的梦想找不到一个停驻的枝头，快到你我擦肩而过，却不曾寒暄和拥抱。我们舍弃了许许多多个人的休憩和愉悦，只为梦想而奔走！

马云说，梦想还是要有的，万一实现了呢！雷军说，站在风口上，猪也能飞起来。为此，我们——一网天下的伙伴们，就这么风风雨雨地奔走在祖国大地的各个地方。我们去过山东烟台，只为寻找一盒让你心动的樱桃；我们去过江苏无锡，只为让你感受阳山水蜜桃的甘甜多滋；我们也曾在南山老周家的百年荔枝园停留……七天六夜，3 000多千米的行程，我们只为寻找每一款来自大自然天然的恩赐——原生态下的最美水果，并以此与你相约！

我们知道，我们做得还远远不够，因为你不曾被我们拥抱，因为我们还未曾将我们的激情注入每一位徘徊在移动互联网门外的朋友。一网天下的每一位兄弟姐妹，都在真诚地敞开怀抱，我们寄希望于用“开放、互联”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的经营理念，开创一条明媚的道路，让在跨界转型中的传统企业经营者，让在微营销、微商创业路上的小伙伴们不再孤单和无助，我们一起携手，一起加油。

为此，我们除了为传统企业经营者、移动电商创业者提供“一站式微营销服务”，提供微商解决方案与分销系统、微品牌策划、社会化精准传播等落地项目外，我们还自我实践，自我升华。我们致力于推动中国农业的互联网+，通过智能果园+云平台+O2O社区店+粉丝社群，重塑农产品行业的商业逻辑。我们的每一款产品与业务都拥抱正能量，开放互联，并倡导所有企业一起行动，通过互联网技术，缔造移动互联网生态新文明。

为了更好地将我们的实践经验，将我们在梦想之路上的心得分享给大家，一网天下的商业研究中心以移动互联网为基础，以互联网+为切入点，深入地对传统企业互联网转型、行业重塑、O2O线上线下融合、会员经济等课题进行深度研究。这本书的出版，也是我们的研究成果之一。

起始于商业实践的研究工作我们还将持续进行下去，这也是我们把握风口、抓住风口的基本要求，也是我们不断成长的营养所在。我们寄希望于这样的课题研究，能够为大家的企业经营、创业工作带来积极的帮助，那么，我们将倍感欣慰。

我们更希望，能够借此连接你我，互通有无，释放互联网+的力量。

作　者

2015年6月

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成功营销要走心

粉丝经济的完美实践与执行方案

本书从提升企业营销能力角度出发，分别从粉丝重要性、种子用户挖掘、粉丝平台建设、制造粉丝信仰、员工粉丝化、用产品连接粉丝、持续激发粉丝参与感、打造一流服务体验、构建粉丝及员工归属感、强化O2O实践等11个方面，多元化地阐述了粉丝经济的执行和实践。作者以小米的真实案例为基础，参照其他互联网企业粉丝运营和社会化营销的相关案例，结合马云、李彦宏等众多互联网企业家的先进理念，集百家之言，为企业营销提供了完整有效的实施方案。

不要"为"消费者想，而是站在消费者的立场上想

上架建议：市场营销


ISBN 978-7-5682-1870-2

定价：39.80元